

Obowiązuje:

- dla umów zawieranych od 11 października 2018 r. – od dnia zawarcia umowy,  
- dla umów zawartych do 10 października 2018 r. – od 20 grudnia 2018 r.



# Regulamin korzystania z Kanałów Elektronicznych dla Klientów Indywidualnych

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### §1

1. Niniejszy Regulamin korzystania z Kanałów Elektronicznych dla Klientów Indywidualnych określa zasady i warunki udostępniania informacji o produktach Użytkownika oraz składania dyspozycji za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych.

2. Regulamin jest załącznikiem do Umowy o świadczenie usług oferowanych przez Bank dla Osoby fizycznej i stanowi jej integralną część.

3. O ile w Regulaminie nie wskazano inaczej, to postanowienia Regulaminu nie mają zastosowania do umów zawartych z T-Mobile Usługi Bankowe i usług świadczonych poprzez T-Mobile Usługi Bankowe.

### §2

Użyte w dalszej części Regulaminu pojęcia oznaczają:

**Aktywacja systemu** Bankowości Internetowej i Bankowości Mobilnej – szereg czynności wykonywanych przez Użytkownika w Bankowości Internetowej i Bankowości Mobilnej po zainstalowaniu Aplikacji Mobilnej, mających na celu zdefiniowanie PINu autoryzacyjnego używanego do autoryzacji transakcji w Aplikacji Mobilnej. Szczegółowa Instrukcja aktywacji została umieszczona na stronach internetowych Banku;

**Aplikacja Mobilna** – oprogramowanie zainstalowane na urządzeniu mobilnym (smartfony, tablety i palmtopy), służące do obsługi Bankowości Mobilnej. Aplikacja Mobilna może być dostępna w różnych wersjach i pod różnymi nazwami handlowymi, które mogą różnić się między sobą wymogami technicznymi oraz funkcjonalnością. Lista udostępnianych aplikacji mobilnych oraz ich zakres funkcjonalny, w tym rodzaje dyspozycji, jakie mogą zostać złożone przy ich pomocy znajdują się na stronie internetowej Banku;

**Bank** – Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;

**Bankowość Internetowa** – usługa zapewniająca dostęp do informacji o Produktach Użytkownika oraz możliwość składania dyspozycji z wykorzystaniem sieci Internet i urządzenia wyposażonego w przeglądarkę internetową. Bankowość Internetowa może być dostępna w różnych wersjach i pod różnymi nazwami handlowymi, które mogą różnić się między sobą wymogami technicznymi oraz funkcjonalnością. Lista udostępnianych systemów oraz ich zakres funkcjonalny, w tym rodzaje dyspozycji, jakie mogą zostać złożone przy ich pomocy, znajdują się na stronie internetowej Banku;

**Bankowość Mobilna** – usługa zapewniająca dostęp do informacji o Produktach Użytkownika oraz możliwość składania dyspozycji z wykorzystaniem urządzeń mobilnych takich jak palmtopy, tablety i telefony komórkowe z dostępem do Internetu, za pomocą przeglądarek internetowych lub Aplikacji Mobilnej; Bankowość Mobilna może być dostępna w różnych wersjach i pod różnymi nazwami handlowymi, które mogą różnić się między sobą wymogami technicznymi oraz funkcjonalnością. Lista udostępnianych systemów oraz ich zakres funkcjonalny, w tym rodzaje dyspozycji, jakie mogą zostać złożone przy ich pomocy, znajdują się na stronie internetowej Banku.

**Bankowość Telefoniczna** – usługa zapewniająca dostęp do informacji o Produktach Użytkownika oraz możliwość składania dyspozycji przy użyciu telefonu z wybieraniem tonowym (może zostać naliczona opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora);

**Biometria** – metoda identyfikacji i uwierzytelnienia Użytkownika oraz autoryzacji Dyspozycji, polegająca na porównaniu indywidualnych cech fizycznych Klienta, ze wzorcem przechowywanym w systemie informatycznym

producenta urządzenia, na którym zainstalowana jest Aplikacja Mobilna.

**Biuro Maklerskie** – wydzielona jednostka organizacyjna Banku odpowiedzialna za świadczenie przez Bank usług maklerskich;

**Contact Center** – jednostka Banku lub Biura Maklerskiego, świadcząca telefoniczną obsługę dla aktualnych oraz potencjalnych Użytkowników, w zakresie informacyjnym, sprzedażowym oraz transakcyjnym;

**Dyspozycja** – oświadczenie woli złożone przez Użytkownika za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych i autoryzowane w sposób właściwy dla danego kanału;

**Fraza Weryfikacyjna** (hasło do zwrotnej weryfikacji Banku) – słowo, zwrot lub ciąg znaków ustalone przez Użytkownika, wykorzystywane do uwierzytelnienia pracownika Banku kontaktującego się telefonicznie z Użytkownikiem w sytuacji, gdy kontakt inicjowany jest przez Bank;

**Hasło Dostępu** – ciąg znaków, ustalany samodzielnie przez Użytkownika w Bankowości Internetowej, który użyty wraz z Identyfikatorem umożliwia dostęp do Bankowości Internetowej;

**Hasło Startowe** – ciąg cyfr przesyłany Użytkownikowi na Telefon do Kodów autoryzacyjnych w formie wiadomości tekstowej lub ustalany przez Użytkownika w IVR, służący do aktywacji Bankowości Internetowej;

**Identyfikator (numer Kartoteki Klienta - CIF, alias)** – unikalny numer nadany Użytkownikowi przez Bank, z którym jednoznacznie związane są dane osobowe i adresowe, służący m.in. do identyfikacji podczas korzystania z Kanałów Elektronicznych;

**Identyfikator biometryczny** – zapis indywidualnych cech fizycznych Klienta (m.in. takich jak odcisk palca lub skan wizerunku jego twarzy), przechowywany i udostępniany na urządzeniu mobilnym przez jego producenta, umożliwiający logowanie do Aplikacji Mobilnej oraz autoryzację wybranych dyspozycji za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej. Identyfikator biometryczny jest dostępny:

1. W Bankowości Mobilnej, na urządzeniach z systemem operacyjnym iOS (od wersji numer 10.0), wspierającym rozwiązanie TouchID lub FaceID i umożliwia:

- logowanie do Bankowości Mobilnej,
- autoryzację wybranych Dyspozycji zleczanych w Bankowości Mobilnej (od wersji numer 1.8.0).

2. W Bankowości Mobilnej (od wersji numer 1.8.0) na urządzeniu z systemem operacyjnym Android (od wersji numer 6.0), wspierającym rozwiązanie Fingerprint Authentication i umożliwia:

- logowanie do Bankowości Mobilnej,
- autoryzację wybranych Dyspozycji zleczanych w Bankowości Mobilnej.

**IVR** – usługa zapewniająca całodobowy, automatyczny dostęp do informacji o Produktach Użytkownika przy użyciu telefonu z wybieraniem tonowym;

**Kanały Elektroniczne** – Bankowość Internetowa, Bankowość Telefoniczna, Bankowość Mobilna, IVR;

**Kod autoryzacyjny** – kod w formie wiadomości tekstowej przesyłany na Telefon zdefiniowany przez Użytkownika do autoryzacji zleceń, służący do autoryzacji Dyspozycji składanych przez Użytkownika w ramach Bankowości Internetowej lub Bankowości Mobilnej przy pomocy przeglądarek internetowych;

**Limity kwotowe** – to parametry określające wartość jednorazowej/dziennej/miesięcznej kwoty transakcji, przypisane według podziału dla bankowości internetowej, dla bankowości mobilnej, dla kodów BLIK i dla poleceń przelewu na telefon BLIK

**Kod BLIK** – 6-cyfrowy kod generowany przez Aplikację Mobilną, który może być zastosowany w przypadku niektórych transakcji w Usłudze BLIK;

**PIN autoryzacyjny** – ciąg cyfr ustalany przez Użytkownika w sposób poufny podczas aktywacji Aplikacji Mobilnej, służący do autoryzacji Dyspozycji zleczanych przy pomocy Aplikacji Mobilnej;

**Placówka Banku** – jednostka organizacyjna Banku wykonująca czynności bankowe;

**Powiadomienia finansowe** – usługa umożliwiająca przesyłanie Użytkownikowi, informacji na temat Produktów użytkownika oraz usług świadczonych przez Bank lub Biuro Maklerskie; powiadomienia są przesyłane w postaci jawnej (nieszyfrowanej);

**Produkt** – rachunek lub usługa oferowana przez Bank lub Biuro Maklerskie świadczona na podstawie odpowiedniej umowy i regulaminu;

**Polecenie przelewu na telefon BLIK** – typ płatności krajowej w PLN umożliwiający zlecenie i otrzymywanie poleceń przelewu przez Użytkownika, którego tożsamość identyfikowana jest przez numer Telefonu do kodów Autoryzacyjnych. Polecenie przelewu na telefon BLIK jest dostępny bez dodatkowej aktywacji usługi. Użytkownik wysyłając Polecenie przelewu na telefon BLIK wyraża zgodę na przekazanie przez Bank numeru rachunku bankowego innym uczestnikom transakcji. Odbieranie Poleceń przelewu na telefon BLIK jest aktywowane automatycznie podczas aktywacji Aplikacji Mobilnej, jeśli dany numer telefonu nie był powiązany z rachunkiem w innym banku. Aplikacja Mobilna posiada funkcję wyrejestrowania danego numeru telefonu z innego banku i powiązania go z rachunkiem w Alior Bank S.A.

**Telefon do Kodów autoryzacyjnych** – podany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego, na który przesyłane jest Hasło Startowe oraz Kody autoryzacyjne.

**Tele PIN** – ciąg cyfr ustalany przez Użytkownika w sposób poufny podczas aktywacji Bankowości Telefonicznej, służący do weryfikacji Użytkownika w ramach tej usługi;

**T-Mobile Usługi Bankowe** – oddział Alior Banku S.A.;

**Transakcje kartą mobilną (NFC/HCE)** – typ transakcji płatniczych realizowanych za pomocą Aplikacji Mobilnej oraz przy użyciu stokenizowanej karty płatniczej do płatności bezgotówkowych;

**Trwały nośnik** – nośnik umożliwiający udostępnienie Klientowi adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmięnionej postaci;

**Umowa** – Umowa ramowa o świadczenie usług oferowanych przez Bank dla Osoby Fizycznej, zawarta pomiędzy Bankiem i osobą fizyczną, na podstawie, której możliwe jest korzystanie z Kanałów Elektronicznych;

**Urządzenie** – urządzenie (w szczególności telefon komórkowy będący smartfonem), na którym zainstalowana jest Aplikacja Bankowości Mobilnej (w tym z Usługą BLIK);

**Usługa/Usługa BLIK** – usługa umożliwiająca składanie dyspozycji przy użyciu Aplikacji Bankowości Mobilnej Alior Bank;

**Uwierzytelnienie biometryczne** – metoda logowania do Aplikacji Mobilnej umożliwiająca uwierzytelnienie użytkownika za pomocą Identyfikatora Biometrycznego;

**Użytkownik** – osoba fizyczna, która zawarła Umowę i jest uprawniona do składania Dyspozycji za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych;

**Wypłata gotówki BLIK** – transakcja wypłaty w bankomacie z wykorzystaniem kodu BLIK.

## WARUNKI UDOSTĘPNIANIA KANAŁÓW ELEKTRONICZNYCH

### §3

Kanały Elektroniczne, są udostępniane po spełnieniu łącznie następujących warunków:

1. Zawarcia Umowy przez Użytkownika lub jego przedstawiciela ustawowego:
  - a. osobiście, w Placówce Banku,
  - b. korespondencyjnie,
  - c. w inny wskazany przez Bank sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dokonania przez Użytkownika aktywacji wybranego Kanału Elektronicznego poprzez podanie Identyfikatora lub wskazania danej osobowej oraz:
  - a. Hasła Startowego oraz wybrania sposobu logowania - w przypadku Bankowości Internetowej,
  - b. ustanowienia kodu PIN do Aplikacji Mobilnej - w przypadku Bankowości Mobilnej,
  - c. przeprowadzenia pozytywnej weryfikacji danych osobowych podczas rozmowy z konsultantem Contact Center - w przypadku Bankowości Telefonicznej.

### §4

1. W przypadku osoby małoletniej, która nie ukończyła 13. roku życia, aktywacji Kanałów Elektronicznych, może dokonać wyłącznie przedstawiciel ustawowy. Hasło Startowe oraz Kody autoryzacyjne przesyłane są na należący do przedstawiciela ustawowego Telefon do Kodów autoryzacyjnych.
2. W przypadku osoby małoletniej, która ukończyła 13. rok życia, aktywacji Kanałów Elektronicznych, może dokonać osoba małoletnia lub jej przedstawiciel ustawowy, zgodnie z decyzją przedstawiciela wyrażoną podczas zawierania Umowy. Hasło Startowe oraz Kody autoryzacyjne przesyłane są odpowiednio na Telefon do Kodów autoryzacyjnych osoby małoletniej lub Telefon do Kodów autoryzacyjnych przedstawiciela ustawowego.

### §5

Bankowość Internetowa lub Bankowość Mobilna mogą być aktywowane niezależnie od siebie, w dowolnej kolejności.

### §6

Po dokonaniu aktywacji Kanałów Elektronicznych, Użytkownik uzyskuje dostęp do wybranych Produktów, w tym otwartych w przyszłości.

## ZAKRES USŁUG KANAŁÓW ELEKTRONICZNYCH

### §7

Kanały Elektroniczne umożliwiają Użytkownikowi zarządzanie środkami finansowymi, uzyskiwanie informacji o posiadanych Produktach oraz zawieranie umów o wybrane Produkty. Szczegółowy zakres dostępnych informacji i lista Dyspozycji możliwych do wykonania w poszczególnych Kanałach Elektronicznych publikowane są na stronach internetowych Banku, Biura Maklerskiego oraz dostępne w Placówkach Banku i u konsultantów Contact Center. Zasady korzystania z Transakcji kartą mobilną zostały określone w Regulaminie kart płatniczych

### §8

Bank może zmienić zakres informacji i Dyspozycji dostępnych za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych w przypadku wprowadzania nowych lub zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub zmian w ofercie Banku.

### §9

1. Bank udostępnia Użytkownikom usługę Powiadomień finansowych będących potwierdzeniem zdarzenia na rachunku Użytkownika.
2. Powiadomienia finansowe mogą być przesyłane:
  - a. jako powiadomienie SMS,
  - b. jako wiadomość email,
  - c. poprzez Bankowość Internetową,

- d. jako mobilne powiadomienie PUSH dla Bankowości Mobilnej (od momentu udostępnienia funkcji).
3. Zakres powiadomień definiowany jest przez Użytkownika poprzez formularz dostępny w Bankowości Internetowej lub Mobilnej z zastrzeżeniem ust. 5.
  4. Powiadomienia finansowe wysyłane są niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia, z zastrzeżeniem, że w godzinach nocnych wysyłane są jedynie powiadomienia krytyczne (informacje o godzinach i zakresie powiadomień zostały podane w Bankowości Internetowej).
  5. Bank ma prawo wysłać dodatkowe powiadomienia z informacją o zdarzeniach na rachunku. Za powiadomienia takie nie jest pobierana opłata.

## **REALIZACJA DYSPOZYCJI I ZASADY KORZYSTANIA Z KANAŁÓW ELEKTRONICZNYCH**

### **§10**

Dyspozycje za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych mogą być składane codziennie, w ciągu całej doby, za wyjątkiem ogłoszonych wcześniej przerw konserwacyjnych.

### **§11**

Aktualne informacje o trybie i warunkach realizacji Dyspozycji są publikowane na stronie internetowej Banku i Biura Maklerskiego.

### **§12**

1. Dyspozycje składane przez Bankowość Internetową mogą wymagać autoryzacji za pomocą Kodu autoryzacyjnego.
2. Dyspozycje składane za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej mogą wymagać autoryzacji za pomocą PIN'u Autoryzacyjnego lub Identyfikatora Biometrycznego.
3. Dyspozycje składane przez Bankowość Telefoniczną mogą wymagać autoryzacji za pomocą Kodu autoryzacyjnego.
4. Użytkownik nie może podważać autentyczności prawidłowo zautoryzowanej Dyspozycji.

### **§13**

1. Dyspozycja z bieżącą datą realizacji, prawidłowo zautoryzowana, nie może być anulowana.
2. Zapisy ust. 1 nie wykluczają możliwości złożenia Dyspozycji anulowania zlecenia w ramach świadczonych usług maklerskich na zasadach określonych w regulaminie świadczenia danej usługi maklerskiej.

### **§14**

1. Dane niezbędne do prawidłowej realizacji Dyspozycji powinny być podane zgodnie z opisem pól występujących w formularzu Dyspozycji.
2. Przed dokonaniem autoryzacji, Użytkownik powinien upewnić się, że Dyspozycje są jednoznaczne i zgodne z jego intencją, w tym w szczególności te, które są zlecane na podstawie zdjęć faktur lub rachunków wykonywanych przez urządzenie mobilne.

### **§15**

1. Bank rejestruje i przechowuje na nośnikach elektronicznych wszystkie rozmowy telefoniczne prowadzone w ramach Contact Center.
2. Użytkownik wyraża zgodę na rejestrowanie tych rozmów.
3. W przypadku braku zgody Użytkownika lub awarii urządzenia nagrywającego, Bank ma prawo odmówić przyjęcia Dyspozycji drogą telefoniczną.
4. W razie wątpliwości co do treści złożonej Dyspozycji, nagrania rozmów są rozstrzygające i mogą być wykorzystane w postępowaniu reklamacyjnym oraz dla celów dowodowych.

### **§16**

Dyspozycje dotyczące obsługi zleceń stałych wykonywanych z rachunków bankowych oraz odwoływania poleceń przelewu z odroczoną datą realizacji są przyjmowane najpóźniej na jeden dzień roboczy przed datą realizacji Dyspozycji.

### **§17**

Jeśli zachodzi uzasadnione podejrzenie co do autentyczności złożonej Dyspozycji, Bank może wstrzymać jej realizację do momentu wyjaśnienia wątpliwości lub odmówić jej wykonania.

### **§18**

1. Maksymalna kwota, na jaką można zlecić polecenie przelewu poprzez Bankowość Internetową i Bankowość Mobilną, publikowana jest na stronie internetowej Banku i Biura Maklerskiego, przy czym limity te mogą być różne dla różnych wersji Bankowości Internetowej i/lub Aplikacji Mobilnej oraz dla różnych typów Dyspozycji. Polecenia przelewu przekraczające wskazaną kwotę nie są realizowane.
2. W przypadku poleceń przelewu wykonywanych w walutach obcych, maksymalna kwota wyznaczana jest poprzez przeliczenie na PLN kwoty, o której mowa w ust. 1. Przeliczenie realizowane jest według aktualnego kursu kupna/sprzedaży dewiz obowiązującego w Banku w chwili zlecenia polecenia przelewu.
3. Ograniczenie, o którym mowa w ust. 1 i 2 nie ma zastosowania do poleceń przelewu zleczanych z wykorzystaniem szablonu płatności zdefiniowanego w Placówce Banku oraz do poleceń przelewu własnych. Polecenia przelewu realizowane poprzez Bankowość Telefoniczną podlegają odrębnym Limitom kwotowym. Informacje o maksymalnej kwocie polecenia przelewu realizowanego poprzez Contact Center zamieszczone są na stronach internetowych Banku oraz dostępne u konsultantów.

## **USŁUGA BLIK ORAZ USŁUGA POLECEŃ PRZELEWU NA TELEFON BLIK – ZASADY REJESTRACJI USŁUGI, ZLECENIA DYSPOZYCJI, LIMITY I ROZLICZENIA OPERACJI**

### **§19**

1. Z Usługi BLIK mogą korzystać wszyscy Klienci, którzy zainstalowali Aplikację Mobilną. Status powyższych usług można zweryfikować w ustawieniach Aplikacji Mobilnej i tam też jest możliwe aktywowanie i dezaktywowanie danej usługi.
2. Aktywacja Kodów Blik następuje w sposób automatyczny w trakcie aktywacji Aplikacji Mobilnej.
3. W przypadku, gdy telefon do Kodów Autoryzacyjnych nie jest powiązany z rachunkiem w innym banku, aktywacja Poleceń przelewu na telefon BLIK następuje w sposób automatyczny w trakcie instalacji Aplikacji Mobilnej. Aktywacja powoduje, że Przelewy BLIK kierowane na powyższy numer telefonu będą księgowane na rachunku w Alior Bank S.A. zdefiniowany w pkt. 3 § 22
4. Do rejestracji w Usłudze BLIK i usłudze Poleceń przelewu na telefon BLIK uprawnieni są Klienci spełniający łącznie warunki:
  - a. posiadają odpowiednie wyposażenie techniczne, w szczególności urządzenie mobilne powiązane z numerem telefonu komórkowego operatora sieci telefonii komórkowej działającego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
  - b. posiadają zawartą Umowę o świadczenie usług przez Bank dla osoby fizycznej,
  - c. posiadają aktywną Bankowość mobilną,
  - d. posiadają rachunek w Banku.

### **§20**

1. Operacje wykonywane za pośrednictwem Aplikacji Bankowości Mobilnej z Usługą BLIK oraz usługą Poleceń przelewu na telefon BLIK mogą być

- wykonywane w ramach jednorazowych, dziennych i miesięcznych Limitów kwotowych dla tej Usługi.
- Po aktywacji, wartości limitów, o których mowa w ust. 1, są zgodne z limitami określonymi przez Bank.
  - Klient może skorzystać z funkcjonalności składania dyspozycji bez konieczności zalogowania się do aplikacji BLIK.
  - Klient nie ma możliwości modyfikowania Limitów kwotowych, z wyłączeniem Limitu dla poleceń przelewu w mobile
  - Bank przyjmuje dyspozycje złożone za pośrednictwem kanału mobilnego z wyłączeniem okresu przerw niezbędnych do konserwacji, napraw technicznych lub przywrócenia poprawności funkcjonowania kanału mobilnego, w tym Aplikacji Bankowości Mobilnej z Usługą BLIK.

### §21

- W ramach usługi BLIK oraz usługi Poleceń przelewu na telefon BLIK Bank udostępnia dokonywanie:
  - zapłaty za towary lub usługi nabyte za pośrednictwem serwisu internetowego lub aplikacji podmiotu oferującego te towary lub usługi poprzez autoryzację operacji przez Klienta w aplikacji Bankowości Mobilnej z Usługą BLIK,
  - operacji wypłat gotówki w wybranych bankomatach oraz terminalach płatniczych POS,
  - operacji płatności za towary i usługi w oznaczonych punktach wyposażonych w terminale POS lub inne urządzenia umożliwiające wykonanie operacji zlecanych za pośrednictwem kanału mobilnego.
- Każdorazowo jako alias w usłudze Poleceń przelewu na telefon BLIK, ustawiany jest Telefon do Kodów Autoryzacyjnych. Klient – aktywując usługę BLIK – wyraża zgodę na przetwarzanie danych zawartych w książce adresowej telefonu w celu prezentacji odbiorców, których numery telefonów są zarejestrowane w bazie BLIK. Klient – aktywując usługę – wyraża zgodę na przekazanie przez Bank numeru rachunku bankowego innym uczestnikom transakcji. Zlecenie Polecenia przelewu na telefon BLIK wymaga od Klienta podania numeru telefonicznego odbiorcy, kwoty oraz tytułu polecenia przelewu. Zmiana Telefonu do Kodów autoryzacyjnych nie wpływa na alias zdefiniowany w usłudze Poleceń przelewu na telefon BLIK. W przypadku chęci jego aktualizacji (zmiany aliasu na aktualny numer Telefonu do Kodów Autoryzacyjnych) wymagane jest wyłączenie i ponowne włączenie usługi poprzez Ustawienia w Aplikacji Mobilnej
- Rachunkiem do Poleceń przelewu na telefon BLIK jest rejestrowany rachunek opłat, który jest rachunkiem oszczędnościowy w PLN, o ile system umożliwia ustalenie rachunku oszczędnościowego w PLN jako rachunku do realizacji poleceń przelewu na telefon.
- Polecenia przelewu na telefon BLIK typu wychodzące z Banku są możliwe wyłącznie w sytuacji, gdy numer telefonu odbiorcy jest zarejestrowany w bazie aliasów BLIK, wówczas są realizowane jako:
  - polecenia przelewu wewnętrzne, w sytuacji, gdy rachunek odbiorcy jest rachunkiem prowadzonym w Banku,
  - polecenia przelewu Express Elixir, w sytuacji, gdy rachunek odbiorcy jest rachunkiem nieprowadzonym w Banku.

## ZASADY BEZPIECZEŃSTWA

### §22

Bank, świadcząc usługi na podstawie niniejszego Regulaminu, zobowiązuje się do zapewnienia Użytkownikowi bezpieczeństwa wykonywania Dyspozycji, z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.

### §23

Użytkownik nie może dostarczać danych o charakterze bezprawnym i zobowiązany jest stosować się do zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa podczas korzystania z Kanałów Elektronicznych; w szczególności Użytkownik powinien z należytą starannością chronić dane wykorzystywane do logowania w Kanałach Elektronicznych (Identyfikator, w tym również Identyfikator biometryczny, hasła, PIN-y) oraz telefon komórkowy, którego numer został podany w Banku jako Telefon do autoryzacji zleceń za pośrednictwem Kodów autoryzacyjnych oraz zobowiązany jest każdorazowo do dokładnego zapoznania się z treścią powiadomienia SMS zawierającego poszczególny Kod autoryzacyjny, w celu zweryfikowania jego zgodności ze złożoną przez Użytkownika Dyspozycją. Użytkownik jest zobowiązany również z należytą starannością chronić urządzenie z zainstalowaną Aplikacją Mobilną.

### §24

Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Banku oraz niezwłocznego dokonania zmiany hasła lub zablokowania Kanałów Elektronicznych w przypadku:

- ujawnienia lub udostępnienia osobom trzecim danych logowania lub podejrzenia takiego zdarzenia,
- nieautoryzowanego użycia Kanałów Elektronicznych,
- wykrycia nieautoryzowanych transakcji i operacji na rachunkach klienta,
- utrąty lub kradzieży danych logowania,
- zmiany, utraty lub udostępnieniu osobom trzecim numeru telefonu używanego do kontaktu z Bankiem, w szczególności używanego do autoryzacji transakcji,
- utrąty urządzenia mobilnego umożliwiającego korzystanie z bankowości mobilnej,
- podejrzenia zainfekowania urządzenia mobilnego złośliwym oprogramowaniem.

### §25

Bank zastrzega sobie prawo wprowadzenia dodatkowych ograniczeń i zabezpieczeń w stosunku do dyspozycji składanych w Kanałach Elektronicznych, w przypadku wystąpienia ważnych okoliczności uzasadniających wprowadzenie takich środków.

### §26

- Szczegółowe informacje dotyczące zasad bezpiecznego korzystania z Kanałów Elektronicznych oraz ryzyka związanego z korzystaniem z nich, wskazane zostały w §27 oraz zamieszczone są na stronach internetowych Banku, a także udzielane przez konsultantów Contact Center.
- Użytkownik zobowiązany jest przestrzegać zasad bezpiecznego korzystania z Kanałów Elektronicznych, a w przypadku ich nieprzestrzegania działa na własne ryzyko i ponosi odpowiedzialność za skutki takiego zaniechania.

### §27

Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że elektroniczny dostęp do systemów Bankowości Internetowej, Mobilnej i Telefonicznej, wiąże się z ryzykiem – w szczególności w przypadku nieprzestrzegania zasad bezpieczeństwa określonych przez Bank. Ryzyko to obejmuje:

- Zagubienie lub kradzież przez osoby nieuprawnione danych lub urządzeń:
  - służących do zalogowania do systemu (np. identyfikator, tym również Identyfikator biometryczny PIN do Aplikacji Mobilnej),
  - służących do zatwierdzania transakcji (np. urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją).
- Wystąpienia ataków socjotechnicznych, w których osoby trzecie będą – podszywając się pod Bank – nakłaniały Użytkownika do zatwierdzania operacji (np. fałszywa informacja o konieczności wykupienia transakcji).

3. Nieświadome zatwierdzenie przez Użytkownika niezamierzonych zleceń (np. bez zapoznania się z operacją opisaną w Kodzie autoryzacyjnym).
4. Wykorzystanie, w trakcie korzystania z Kanałów Elektronicznych, urządzeń nad którymi kontrolę w sposób zdalny lub fizyczny przejęły osoby trzecie (np. za pomocą złośliwego oprogramowania, takiego jak wirusy).
5. Konsekwencjami wystąpienia ww. zdarzeń mogą być:
  - a. dostęp osób trzecich do danych Użytkownika dostępnych w Kanałach Elektronicznych,
  - b. możliwość realizacji transakcji przez osoby trzecie w imieniu Użytkownika – w tym finansowych (np. wykonywanie poleceń przelewu),
  - c. możliwość zatwierdzenia niechcianej transakcji przez Użytkownika.

### §28

Podczas korzystania z Bankowości Internetowej oraz Bankowości Mobilnej, Bank zaleca używanie przeglądarek internetowych z listy referencyjnej umieszczonej na stronie internetowej Banku. Bank nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne nieprawidłowości w funkcjonowaniu Bankowości Internetowej oraz Bankowości Mobilnej w przypadku używania przeglądarek spoza tej listy.

### §29

Podstawowe zasady bezpieczeństwa w trakcie korzystania z Kanałów Elektronicznych:

1. Zawsze należy sprawdzać poprawność adresu logowania do Bankowości Internetowej (<https://system.aliorbank.pl/>). Przy logowaniu należy zwracać uwagę czy przeglądarka nie wyświetla ostrzeżeń związanych z certyfikatem bezpieczeństwa (należy sprawdzić i zweryfikować jego szczegóły) oraz na przedrostek HTTPS w adresie strony logowania, świadczący o szyfrowaniu połączenia ze stroną Systemu Bankowości Internetowej.
2. Należy uważnie czytać treść Kodów autoryzacyjnych. Przed potwierdzeniem operacji należy przeczytać dokładnie całą treść powiadomienia SMS. Bank nigdy nie poprosi o potwierdzenie operacji, która nie została zlecona przez Użytkownika.
3. Bank zaleca regularne aktualizacje systemu operacyjnego oraz zainstalowanego na nim oprogramowania, w szczególności oprogramowania antywirusowego (wraz z bazą sygnatur wirusów) oraz wykorzystywanej przeglądarki internetowej.
4. Nie należy korzystać z niezauważanych urządzeń do logowania do Bankowości Internetowej (np. w kafejce internetowej) lub na komputerze, na którym zalogowany jest inny użytkownik - do tego celu nie należy również używać publicznych sieci Wi-Fi.
5. Należy zwrócić szczególną uwagę na ataki mające na celu namówienie do wykonania jakiejś akcji (np. kliknięcie w link, pobranie oprogramowania, podanie swoich danych), które są przesyłane w e-mailach, wiadomościach SMS/MMS, sieciach społecznościowych, komunikatorach lub są przekazywane telefonicznie.
6. Bank zaleca, aby nie otwierać załączników ani nie używać odnośników z podejrzanych e-maili (np. z błędami, literówkami, nieskładną gramatyką; pochodzących z innego adresu niż oficjalny, które nie były oczekiwane itp.) oraz aby na te wiadomości nie odpowiadać. Fałszywe maile są najczęstszą przyczyną zarażenia komputerów niebezpiecznym, złośliwym oprogramowaniem.
7. Istotne dane (adres, numery PESEL, hasła, loginy i inne wrażliwe dane) powinny być należycie chronione. Niedopuszczalnym jest udostępnianie przez Użytkownika swoich danych niezauważanym podmiotom lub osobom. Należy chronić swoje dokumenty, a w razie ich zagubienia bądź kradzieży natychmiast je zastrzec. Należy pamiętać, że przejęcie danych przez

przestępców może zostać przez nich wykorzystane do kradzieży tożsamości, danych lub środków.

8. Należy zwracać uwagę na informacje o nowych zagrożeniach – na stronach Banku pojawiają się informacje w jaki sposób je rozpoznać i jak się przed nimi ustrzec (w sekcji Nowe zagrożenia oraz poprzez banery informacyjne na stronie logowania).
9. Należy zwracać uwagę na treści znajdujące się na stronie logowania do Bankowości Internetowej. Jeśli proces logowania wygląda inaczej niż zwykle (np. trwa znacznie dłużej, pojawiają się nowe okienka, użytkownik jest proszony o potwierdzenie operacji kodem SMS przy logowaniu) należy niezwłocznie skontaktować się z Contact Center – może to świadczyć o tym, że komputer jest zarażony złośliwym oprogramowaniem.
10. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za operacje i czynności wykonane przez osoby, którym ujawnił poświadczenia logowania lub udostępnił urządzenie służące do uwierzytelnienia i/lub autoryzacji operacji w Kanale Elektronicznym oraz za czynności i operacje, do których doszło w wyniku naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu.
11. Użytkownik zobowiązuje się chronić dostęp do swojego urządzenia mobilnego i przyjmuje do wiadomości, że pozyskanie przez osoby trzecie jego zarejestrowanych Identyfikatorów biometrycznych może prowadzić do uzyskania przez te osoby nieuprawnionego dostępu do Aplikacji Mobilnej.
12. Użytkownik ponosi odpowiedzialność z tytułu umożliwienia osobom trzecim zarejestrowania przez nich swoich Identyfikatorów biometrycznych na urządzeniu mobilnym, na którym jest zainstalowana Aplikacja Mobilna z włączoną funkcją Logowania Odciskiem Palca.
13. Użytkownik jest zobowiązany poinformować Bank o zmianie numeru telefonu komórkowego, w formie pisemnej lub przez elektroniczne kanały dostępu, niezwłocznie po zaistnieniu sytuacji. Użytkownik narażony jest i ponosi odpowiedzialność za negatywne konsekwencje w przypadku braku aktualizacji tego numeru.
14. W przypadku pytań/wątpliwości dotyczących bezpieczeństwa usług Banku lub zgłoszenia zdarzenia związanego z bezpieczeństwem prosimy o kontakt z Contact Center lub dowolnym oddziałem Alior Banku.
15. W przypadku wątpliwości dotyczących autentyczności komunikatów bezpieczeństwa otrzymywanych drogą mailową lub innym kanałem, należy porównać je z informacjami znajdującymi się na stronach Banku w sekcji Bezpieczeństwo.
16. Wszelkie informacje o incydentach bezpieczeństwa (nie dotyczy przypadków indywidualnych) są umieszczane na stronach internetowych Banku w sekcji Bezpieczeństwo.

## ZABLOKOWANIE I REZYGNACJA Z KANAŁÓW ELEKTRONICZNYCH

### §30

1. Przez zablokowanie należy rozumieć brak możliwości korzystania przez Użytkownika z danego Kanału Elektronicznego.
2. Zablokowanie Bankowości Internetowej oraz Zablokowanie Bankowości Mobilnej mogą nastąpić zarówno łącznie, jak i niezależnie od siebie.

### §31

1. Zablokowanie każdego z Kanałów Elektronicznych, może zostać dokonane przez Użytkownika:
  - a. samodzielnie w Bankowości Internetowej,
  - b. w drodze Dyspozycji złożonej konsultantowi Contact Center,
  - c. w Placówce Banku,
  - d. w wyniku przekroczenia ustalonego dla danego Kanału Elektronicznego limitu błędnych prób logowania.

2. Zablokowanie każdego z Kanałów Elektronicznych może zostać dokonane przez Bank na podstawie analizy danych systemowych w przypadku:
  - a. zagrożenia przechwycenia danych dostępowych Użytkownika przez złośliwe oprogramowanie,
  - b. wykorzystywania danych dostępowych Użytkownika przez oprogramowanie automatycznie logujące się z dużą częstotliwością,
  - c. wykorzystywania systemów lub rachunków w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa,
  - d. wykonywanie działań mogących zagrażać bezpieczeństwu systemu i danych w nim przetwarzanych,
  - e. podejrzenia przez Bank, że osoba trzecia weszła w posiadanie dostępu do Kanałów Elektronicznych Użytkownika,
  - f. braku aktywacji przez Użytkownika Kanału Elektronicznego w ciągu trzech miesięcy od podpisania Umowy.
3. Niezwłocznie po zablokowaniu Bank uruchamia procedurę powiadamiania polegającą na podjęciu próby skontaktowania się z Użytkownikiem za pomocą dostępnych kanałów komunikacji celem wyjaśnienia sytuacji. Nie dotyczy to sytuacji opisanej w ust. 2 pkt f.

### **§32**

Użytkownik może odblokować:

1. Bankowość Telefoniczną – w drodze Dyspozycji złożonej konsultantowi Contact Center, w Placówce Banku lub samodzielnie w Bankowości Internetowej, o ile kanał ten jest aktywny,
2. Bankowość Internetową i Mobilną – w Placówce Banku lub w drodze Dyspozycji złożonej konsultantowi Contact Center, o ile kanał ten jest aktywny.

### **§33**

W przypadku rozwiązania Umowy, Bank dokonuje zablokowania Kanałów Elektronicznych.

### **§34**

Bank ma prawo do czasowego wyłączenia Kanałów Elektronicznych, po uprzednim umieszczeniu stosownego komunikatu na stronach internetowych Banku.

## **REKLAMACJE**

### **§35**

1. Obowiązuje do 19 grudnia 2018r.: Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin ten może zostać przedłużony, nie więcej jednak niż do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. O przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi Użytkownik zostanie poinformowany.

Obowiązuje od 20 grudnia 2018r.: Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni roboczych (dotyczy świadczenia usług płatniczych) lub 30 dni kalendarzowych (dotyczy pozostałych przypadków) od dnia otrzymania reklamacji.

W przypadku usług płatniczych - w szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie Bank:

- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
- 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

W pozostałych szczególnie skomplikowanych przypadkach (nie dotyczących usług płatniczych) termin ten może zostać przedłużony, nie więcej jednak niż do 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. O przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi Klient zostanie poinformowany.

2. Użytkownik zobowiązany jest dostarczyć Bankowi wszelkie informacje oraz dokumentację dot. reklamacji i współpracować z Bankiem do czasu zakończenia rozpatrywania reklamacji.
3. Reklamacja może być zgłoszona:
  - a. bezpośrednio w Placówce Banku,
  - b. telefonicznie w Contact Center,
  - c. poprzez System Bankowości Internetowej (dla Użytkownika zalogowanego),
  - d. listownie – na adres korespondencyjny Banku.
4. Odpowiedź na reklamację może zostać udzielona:
  - a. listownie,
  - b. poprzez System Bankowości Internetowej (dla użytkownika zalogowanego),
  - c. poprzez powiadamianie SMS,a także w uzasadnionych przypadkach, dodatkowo:
  - d. telefonicznie,
  - e. w placówce Banku.
5. Użytkownik niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji uprawniony jest do zwrócenia się w sprawie sporu dotyczącego relacji z Bankiem:
  - a. do Arbitra Bankowego – w trybie pozasądowego postępowania w celu rozwiązania sporu (szczegółowe informacje o Bankowym Arbitrażu Konsumentkim dostępne są na stronie internetowej Banku, w rejestrze podmiotów uprawnionych prowadzonym przez Prezesa UOKiK oraz na stronie internetowej [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl));
  - b. do Rzecznika Finansowego – w trybie skargowym lub pozasądowego postępowania w celu rozwiązywania sporu (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).

## **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§36**

1. Za czynności związane z udostępnieniem i obsługą Kanałów Elektronicznych Bank pobiera opłaty i prowizje zgodnie z obowiązującą Taryfą Opłat i Prowizji Alior Banku S.A. dla Klientów Indywidualnych lub Biura Maklerskiego.
2. Zmiany opłat i prowizji mogą nastąpić w przypadku wystąpienia przynajmniej jednego z poniższych warunków:
  - a. zmiana wysokości płacy minimalnej oraz poziomu wskaźników publikowanych przez GUS: inflacji, przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
  - b. zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych oraz stóp procentowych ustalanych przez Narodowy Bank Polski;
  - c. zmiany cen usług i operacji, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych i niebankowych;
  - d. zmiany zakresu lub formy świadczonych przez Bank usług (w tym zmiany lub dodania nowej funkcjonalności w zakresie obsługi danego produktu) w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy;
  - e. zmiany przepisów prawa regulujących produkty lub usługi oferowane przez Bank lub mających wpływ na wykonywanie umowy, w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy;
  - f. zmiany przepisów podatkowych i/lub zasad rachunkowości stosowanych przez Bank, w zakresie w jakim te zmiany mają wpływ na koszty

- ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy;
- g. zmiana lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego – w zakresie mającym wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy.
3. Zmiany stawek opłat i prowizji następują na zasadach i w wysokości określonych w Taryfie Opłat i Prowizji dla Klientów Indywidualnych.
  4. Aktualna Taryfa Opłat i Prowizji dostępna jest na stronach internetowych Banku oraz w Placówkach Banku.

### §37

1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany niniejszego Regulaminu, w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych przyczyn:
  - a. zmiana w zakresie funkcjonowania oferowanych przez Bank produktów i usług; w tym wycofanie produktu lub usługi do którego/której mają zastosowanie postanowienia Regulaminu,
  - b. wprowadzenie przez Bank nowych produktów lub usług, do których będą miały zastosowanie postanowienia Regulaminu;
  - c. zmiana systemów informatycznych wykorzystywanych do obsługi oferowanych przez Bank produktów i usług, do których mają zastosowanie postanowienia Regulaminu;
  - d. zmiana przepisów prawa:
    - 1) regulujących produkty lub usługi oferowane przez Bank; do których zastosowanie mają postanowienia Regulaminu;
    - 2) mających wpływ na wykonywanie Umowy lub Regulaminu;
  - e. zmiana lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego – w zakresie związanym z wykonywaniem umowy lub Regulaminu.

W przypadku zmiany Regulaminu, Bank dostarczy Użytkownikowi tekst jednolity Regulaminu. Regulamin lub wykaz zmian do Regulaminu dostarczane będą wyłącznie drogą elektroniczną (w formie elektronicznej na adres mailowy podany przez Posiadacza lub poprzez stronę internetową w postaci udostępnionego na niej pliku elektronicznego zapisanego na Trwałym nośniku po uprzednim poinformowaniu Klienta w szczególności listem, SMS, e-mailem o dostępności informacji o zmianie niniejszego Regulaminu na tej stronie internetowej. Dodatkowo Bank może także udostępnić informację o zmianach niniejszego Regulaminu w Bankowości Internetowej) nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie. Brak zgłoszenia sprzeciwu Użytkownika wobec proponowanych zmian jest równoznaczny z wyrażeniem na nie zgody.

2. Regulamin dostarczony w sposób opisany w ust. 2 uznaje się za doręczony.
3. Użytkownik ma prawo, przed datą proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat związanych z wypowiedzeniem Umowy lub opłat wynikających z proponowanych zmian.
4. W przypadku, gdy Użytkownik zgłosi sprzeciw zgodnie z ust. 2, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat związanych z wypowiedzeniem umowy lub opłat wynikających z proponowanych zmian.

### §38

Bank zastrzega sobie prawo wykonywania niektórych usług w ramach Kanałów Elektronicznych za

pośrednictwem podmiotów zewnętrznych, w szczególności podmiotów zależnych. Przekazywane do tych podmiotów dane objęte są tajemnicą bankową oraz postanowieniami przepisów dotyczących ochrony danych i podlegają ochronie w takim samym stopniu i zakresie jak w przypadku Banku. Bank ponosi pełną odpowiedzialność za transakcje wykonywane za pośrednictwem tych podmiotów.