



# Regulamin świadczenia usług maklerskich w zakresie Funduszy

(dalej: Regulamin)

Regulamin świadczenia usług maklerskich w zakresie Funduszy .....	1
Część 1. – definicje .....	1
Część 2. – postanowienia ogólne .....	3
Część 3. – tryb i warunki zawierania umów – postanowienia ogólne .....	3
Część 4. – tryb i warunki zawierania umów – osoby fizyczne .....	4
Część 5. – tryb i warunki zawierania umów – osoby prawne .....	4
Część 6. – aktualizacja danych i przekazywanie informacji .....	5
Część 7. – pełnomocnictwa .....	5
Część 8. – przyjmowanie i przekazywanie zleceń .....	5
Część 9. – Zlecenia i Dyspozycje składanie przez Kanały elektroniczne .....	7
Część 10. – opłaty i prowizje .....	8
Część 11. – sposoby i terminy rozpatrywania reklamacji .....	8
Część 12. – rozwiązanie umowy .....	9
Część 13. – postanowienia końcowe .....	10

W tym dokumencie zwracamy się do Ciebie per Ty (np. Ciebie, Twój) – mamy tu na myśli każdą osobę, która podpisała z nami Umowę przyjmowania i przekazywania zleceń w zakresie funduszy inwestycyjnych lub zamierza podpisać taką Umowę.

O sobie piszemy per my (np. nas, nam) – mamy na myśli Biuro Maklerskie Alior Bank S.A.

Gdy piszemy o naszej stronie internetowej, mamy na myśli stronę www Alior Banku.

## Część 1. – definicje

Pojęcia użyte w tym Regulaminie oznaczają:

1. Agent Transferowy – podmiot, który na zlecenie Funduszu prowadzi Rejestr uczestników Funduszu, w którym wykonuje zapisy zgodnie z Twoimi Zleceniami i Dyspozycjami.
2. Bank – Alior Bank S.A.
3. Bankowość internetowa – usługa, która pozwala Ci sprawdzać informacje o Twoich produktach oraz składać Zlecenia i Dyspozycje przez Internet.
4. Bankowość telefoniczna – usługa, która pozwala Ci sprawdzić informacje o Twoich produktach oraz składać Zlecenia i Dyspozycje przez telefon.

5. Biuro Maklerskie – Biuro Maklerskie Alior Bank S.A.
6. Dyspozycja – Twoje polecenie wykonania przez nas określonej czynności związanej ze świadczeniem dla Ciebie usługi w zakresie przyjmowania i przekazywania Zleceń.
7. Fundusz – fundusz inwestycyjny lub fundusz zagraniczny w rozumieniu Ustawy o funduszach, którego Tytuły uczestnictwa możesz u nas nabyć.
8. Grupa docelowa – określona przez nas grupa klientów z określonymi potrzebami, cechami i celami inwestycyjnymi, dla których dane Tytuły uczestnictwa są odpowiednie. Grupę docelową określamy dla każdego Tytułu uczestnictwa. Aby ustalić, czy należysz do Grupy docelowej, badamy w ankiecie inwestycyjnej Twoje potrzeby, cechy i cele inwestycyjne.
9. Instrumenty finansowe – instrumenty finansowe w rozumieniu artykułu 2 ustępu 1 Ustawy.
10. Kanały elektroniczne – Bankowość internetowa i Bankowość telefoniczna.
11. Negatywna grupa docelowa – grupa klientów, dla których dane Tytuły uczestnictwa nie są odpowiednie ze względu na ich potrzeby, cechy i cele inwestycyjne. Określamy ją dla każdego Tytułu uczestnictwa. Aby ustalić, czy należysz do negatywnej Grupy docelowej, badamy w ankiecie inwestycyjnej Twoje potrzeby, cechy i cele inwestycyjne.
12. Placówka Banku – oddział albo inna jednostka organizacyjna Banku, w której wykonujemy czynności związane z działalnością maklerską i obsługujemy klientów.
13. Podanie (Podajemy) do wiadomości klientów – udostępnienie przez nas określonych komunikatów w postaci pliku PDF na naszej stronie internetowej pod adresem <https://www.aliorbank.pl/biuro-maklerskie/fundusze-inwestycyjne/fundusze.html>. Informacje, które Podajemy do wiadomości klientów, możesz również uzyskać w Placówkach Banku oraz telefonicznie na naszej infolinii.
14. Produkt – rachunek lub usługa, którą oferujemy i świadczymy na podstawie właściwej umowy i regulaminu.
15. Regulamin – ten Regulamin, który określa w jaki sposób przyjmujemy i przekazujemy Zlecenia nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa. Regulamin jest częścią Umowy.
16. Rejestr – to ewidencja danych uczestników Funduszu, zawiera m.in. dane do identyfikacji uczestników Funduszu, liczbę Tytułów uczestnictwa, które mają uczestnicy Funduszu, datę realizacji Zleceń i ich wartość. Rejestr prowadzi Agent Transferowy.
17. Reklamacja – to zgłoszenie, które możesz nam przesłać i wyrazić ewentualne uwagi do naszych usług.
18. Tabela opłat – to lista kosztów za dodatkowe czynności związane z obsługą Zleceń kupna lub sprzedaży Tytułów uczestnictwa, które wykonujemy zgodnie z Twoimi Dyspozycjami.
19. Towarzystwo – towarzystwo funduszy inwestycyjnych lub podmioty zarządzające funduszami zagranicznymi – zgodnie z Ustawą o funduszach.
20. Trwały nośnik informacji – nośnik, na którym przekazujemy Ci informacje, które możesz dzięki niemu przechowywać, wielokrotnie odczytywać, a ich treść się nie zmieni. Trwały nośnik informacji to np.: dokument papierowy, e-mail, plik zapisany w technologii, która sprawia, że nie można go później modyfikować.
21. Tytuły uczestnictwa – papiery wartościowe lub instrumenty finansowe, które nie są papierami wartościowymi. Potwierdzają uczestnictwo w Funduszu i prawo do majątku Funduszu w szczególności są to jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.
22. Uczestnik – klient, który ma w Rejestrze zapisane Tytuły uczestnictwa lub ich części.
23. Umowa – umowa, na podstawie której przyjmujemy i przekazujemy Zlecenia w zakresie Funduszy. Zawieramy ją z Tobą.
24. Umowa ramowa – umowa pomiędzy Tobą a Bankiem. Określa warunki, na jakich możesz korzystać z Kanałów elektronicznych i składać oświadczenia woli.
25. Ustawa – ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi.
26. Ustawa o funduszach – ustawa z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi.
27. Zlecenie – Twoje zlecenie, zgodnie z którym chcesz nabyć lub zbyć Tytuły uczestnictwa.

## **Część 2. – postanowienia ogólne**

1. Ten Regulamin określa w jakim trybie i na jakich warunkach przyjmujemy i przekazujemy Zlecenia nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa.
2. Regulamin jest częścią Umowy, którą zawierasz z nami, aby składać Zlecenia w zakresie Funduszy.
3. Mamy zezwolenie Komisji Nadzoru Finansowego, aby przyjmować i przekazywać Zlecenia.
4. Kwalifikujemy Cię do kategorii klientów detalicznych w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi. Klientom detalicznym zapewniamy najwyższy poziom ochrony.
5. Jeśli powstanie konflikt interesów związany z przyjmowaniem i przekazywaniem przez nas Zleceń, poinformujemy Cię o tym, chyba że sposób, w jaki zorganizowaliśmy naszą działalność i nasze wewnętrzne regulacje zapewniają, że nie wpłynie to negatywnie na Twoją sytuację.
6. Jeśli nabywasz Tytuły uczestnictwa, ponosisz ryzyko inwestycyjne, nie masz gwarancji zysku. Możesz ponieść straty, jeśli spadnie wartość Tytułów uczestnictwa.
7. Przedmiotem naszych usług są Tytuły uczestnictwa Funduszy, z którymi podpisaliśmy umowy. Na podstawie tych umów, możemy pośredniczyć w realizacji Zleceń. Aktualny wykaz tych Funduszy znajdziesz na naszej stronie internetowej.
8. Działamy na zlecenie Towarzystw lub Funduszy, dystrybuujemy lub oferujemy Tytuły uczestnictwa.
9. Przyjmujemy tylko takie Zlecenia i Dyspozycje związane z uczestnictwem w Funduszach, które są zgodne z Regulaminem oraz statutami i prospektami informacyjnymi Funduszy.
10. Twoje prawa i obowiązki związane z uczestnictwem w Funduszach określa treść statutowych oraz prospektów informacyjnych Funduszy.
11. Dbamy o to, aby informacje, które Ci przekazujemy, w tym te używane do reklamy naszych usług, były dokładne i nie wprowadzały w błąd. Informacje używane do reklamy naszych usług oznaczamy jako materiały reklamowe.
12. Jeśli została przez Ciebie udzielona zgoda na marketing Banku, zgoda ta obejmuje również nasze usługi.
13. Gdy podpisujesz Umowę, zgadzasz się, abyśmy przekazywali do Banku:
  - 1) Twoje dane osobowe,
  - 2) treść Umowy,
  - 3) informacje o Twoich Zleceniach i Dyspozycjach,
  - 4) informacje o Twojej sytuacji majątkowej (między innymi to, jakie masz Tytuły uczestnictwa).Informacje te przekazujemy, aby zapewnić Ci obsługę w Placówkach Banku oraz spełnić obowiązki, które wynikają z Ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
14. Gdy składasz Zlecenie lub Dyspozycję, upoważniasz nas, abyśmy przekazywali dane o tym Zleceniu lub Dyspozycji oraz Twoje dane osobowe do Funduszy i Agentów Transferowych.

## **Część 3. – tryb i warunki zawierania umów – postanowienia ogólne**

1. Zanim podpiszesz Umowę, poprosimy Cię o odpowiedzi w ankiecie inwestycyjnej. W ankiecie zapytamy Cię o Twoją wiedzę i doświadczenie w inwestowaniu, sytuację finansową, podejście do ryzyka, cele i potrzeby inwestycyjne. Na tej podstawie ocenimy, czy nasze usługi i Tytuły uczestnictwa, które możesz nabyć w ramach tych usług, są dla Ciebie odpowiednie. Ustalimy także, czy należysz do Grupy docelowej.
2. Jeśli ocenimy, że nasze usługi lub Tytuły uczestnictwa, które są przedmiotem tych usług, są dla Ciebie nieodpowiednie, poinformujemy Cię o tym.
3. Jeśli nie przekażesz nam wymaganych informacji lub będą one niewystarczające, poinformujemy Cię, że nie możemy wykonać oceny. Musisz podać pełne i rzetelne informacje.
4. Jeśli należysz do Negatywnej grupy docelowej dla wszystkich Tytułów uczestnictwa, które są dostępne w naszej usłudze, możemy nie zawrzeć z Tobą Umowy.
5. Zanim zaczniemy świadczyć Ci usługi, przekażemy Ci informacje:
  - 1) o Biurze Maklerskim i usługach, które świadczymy,
  - 2) o Instrumentach finansowych,

- 3) jak zabezpieczone są Twoje pieniądze i Instrumenty finansowe,
- 4) o kosztach i opłatach związanych z usługą, która dotyczy Funduszy.
6. Jeśli informacje te istotnie się zmieniają, poinformujemy Cię o tym.
7. Informacje, które wymieniamy w punkcie 5, prześlemy Ci na Trwałym nośniku informacji. Możemy też przekazać te informacje przez stronę internetową, jeśli się na to zgodzisz i będzie to zgodne z prawem. Chodzi tu zwłaszcza o przepisy określone w Rozporządzeniu Delegowanym Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r., które uzupełniają dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy.
8. Aby podpisać Umowę, musisz wcześniej wypełnić kartę klienta, czyli podać dane.
9. Zaakceptowane przez Ciebie sposoby, w jakie składasz oświadczenia woli w Banku, obowiązują również u nas.
10. Twoje podpisy lub osób, które działają w Twoim imieniu, muszą być zgodne z wzorami podpisów, które złożyliście w Banku.
11. Możemy żądać od Ciebie dodatkowych danych. Zrobimy tak, jeśli będzie to niezbędne, abyśmy mogli przyjmować i przekazywać Zlecenia, które dotyczą Tytułów uczestnictwa poszczególnych Funduszy, zwłaszcza, gdy wymagają tego statuty lub prospekty informacyjne Funduszy.

#### **Część 4. – tryb i warunki zawierania umów – osoby fizyczne**

1. Jeśli jesteś osobą fizyczną, możesz podpisać Umowę w formie papierowej lub elektronicznie.
2. Aby podpisać Umowę w formie elektronicznej, musisz wcześniej zawrzeć Umowę ramową. Umowa musi być dostępna w danym Kanale elektronicznym. Podpisując Umowę w formie elektronicznej, potwierdzasz to w sposób właściwy dla danego Kanału elektronicznego.
3. Umowę ramową możesz podpisać w Placówce Banku lub w formie elektronicznej.
4. Osoba, która nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, zawiera Umowę oraz składa Zlecenia i Dyspozycje zgodnie z przepisami prawa oraz statutami i prospektami informacyjnymi Funduszy. Jeśli statuty lub prospekty informacyjne Funduszy pozwalają na to, aby małżonkowie lub wspólnicy mogli nabywać Tytuły uczestnictwa, wówczas każdy z nich musi podpisać z nami Umowę. Jeśli statuty lub prospekty informacyjne Funduszy dopuszczają, że jedna z tych osób może złożyć Zlecenie lub Dyspozycję, wówczas Umowę musi podpisać osoba, która będzie składać Zlecenie lub Dyspozycję.

#### **Część 5. – tryb i warunki zawierania umów – osoby prawne**

1. Umowę z osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi, które nie mają osobowości prawnej, podpisujemy w formie papierowej.
2. Jeśli jesteś osobą prawną lub jednostką organizacyjną, która nie ma osobowości prawnej, gdy będziesz zawierać z nami Umowę, składasz:
  - 1) dokument, który potwierdza, że Twoja jednostka organizacyjna uzyskała osobowość prawną lub jest zarejestrowana, mimo że nie ma osobowości prawnej. Przykłady takich dokumentów to:
    - a) poświadczony odpis z odpowiedniego rejestru, np. Krajowego Rejestru Sądowego (KRS),
    - b) zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej – dokument potwierdza, że jednostka jest zarejestrowana jako prowadząca działalność gospodarczą.
  - 2) dokumenty, które wskazują osoby upoważnione do tego, aby reprezentowały jednostki organizacyjne. Oznacza to, że te dokumenty muszą zawierać informacje o osobach, które mają prawo, aby składać oświadczenia woli w imieniu jednostki, szczególnie w zakresie praw i obowiązków majątkowych. Chodzi tu o osoby, które mogą podejmować decyzje finansowe i prawne w imieniu jednostki.
  - 3) dokument, który potwierdza, że jednostka ma numer statystyczny REGON lub inny równoważny numer. REGON to numer identyfikacyjny nadawany przez Główny Urząd Statystyczny w Polsce, który służy do identyfikacji podmiotów gospodarczych w systemie statystycznym. Inne równoważne numery mogą być nadawane w zależności od kraju lub specyfiki jednostki organizacyjnej.

- 4) oświadczenie, które potwierdza numer NIP oraz wskazuje, który Urząd Skarbowy jest odpowiedzialny za sprawę podatkową – dotyczy to podmiotów krajowych.
- 5) inne dokumenty i oświadczenia, których możemy od Ciebie wymagać zgodnie z przepisami prawa.
3. Jeśli masz dokumenty, które są wystawione za granicą, urzędowo potwierdź ich autentyczność:
  - 1) przez apostille (zgodnie z Konwencją Haską z 1961 r. o zniesieniu wymogu legalizacji zagranicznych dokumentów urzędowych) lub
  - 2) przez polską placówkę dyplomatyczną lub
  - 3) przez polski urząd konsularny.
4. Dokumenty w języku obcym powinny być przetłumaczone na język polski przez polskiego tłumacza przysięgłego.
5. Nasz pracownik, agent, notariusz powinien potwierdzić, że osoba upoważniona, aby Ciebie reprezentować, podpisała dokumenty własnoręcznie. Może to potwierdzić także podmiot, z którym zawarliśmy umowę w tym zakresie.
6. W uzasadnionych przypadkach możemy nie wymagać od Ciebie, że:
  - 1) złożysz wszystkie dokumenty, które wymieniamy w punkcie drugim,
  - 2) urzędowo potwierdzisz autentyczność dokumentów,
  - 3) przetłumaczysz dokumenty na język polski.

## **Część 6. – aktualizacja danych i przekazywanie informacji**

1. Masz obowiązek niezwłocznie informować nas o wszystkich zmianach danych, które były przez Ciebie podane, gdy zawieraliśmy z Tobą Umowę i Umowę ramową, a także w karcie klienta. Możemy samodzielnie uzyskiwać te dane i je aktualizować zgodnie z informacjami, które mamy.
2. Jeśli jesteś osobą prawną lub jednostką organizacyjną bez osobowości prawnej, masz obowiązek informować nas o wszystkich zmianach danych w dokumentach i oświadczeniach, które wymieniamy w 5. części Regulaminu, a dokładnie w punkcie 2.
3. Masz obowiązek aktualizować ankietę inwestycyjną, która zawiera pytania na temat Twojej wiedzy, doświadczenia, sytuacji finansowej, podejścia do ryzyka oraz celów i potrzeb inwestycyjnych. Jeśli na podstawie nowych informacji ocenimy, że nasze usługi są dla Ciebie nieodpowiednie, poinformujemy Cię o tym w formie pisemnej lub przez Kanały elektroniczne.
4. Mamy prawo sporządzać kopie dokumentów, które nam przekazujesz, gdy podpisujesz Umowę oraz tych, które nam przekazujesz, gdy Umowa jest między nami zawarta.
5. Informacje dotyczące naszych usług możemy Ci przekazywać:
  - 1) listownie – na Twój adres korespondencyjny lub
  - 2) elektronicznie – na Twój adres e-mail.Jeśli nie otrzymaliśmy od Ciebie Twojego adresu korespondencyjnego, informacje listowne wyślemy na Twój adres zamieszkania lub siedziby. Jeśli nie otrzymaliśmy adresu zamieszkania, informacje wyślemy na adres zameldowania.

## **Część 7. – pełnomocnictwa**

1. Przyjmujemy i przekazujemy Zlecenia i Dyspozycje, które złożą Twoi pełnomocnicy.
2. Pełnomocnik to osoba, którą upoważnisz, aby mogła składać Zlecenia i Dyspozycje dotyczące Rejestrów i Tytułów uczestnictwa.
3. Pełnomocnictw musisz udzielić zgodnie ze statutami lub prospektami informacyjnymi Funduszy.
4. Pełnomocnik ma uzupełnić kartę klienta, która zawiera jego dane osobowe i adresowe. Musi także złożyć podpis.

## **Część 8. – przyjmowanie i przekazywanie zleceń**

1. Zobowiązujemy się przyjmować i przekazywać Twoje Zlecenia i Dyspozycje zgodnie z Umową.

2. Dla Tytułów uczestnictwa, które są w naszej ofercie, określamy Grupę docelową oraz Negatywną grupę docelową.
3. Jeśli nie należysz do Grupy docelowej ani do Negatywnej grupy docelowej, możesz złożyć Zlecenie, aby nabyć Tytuł uczestnictwa tylko z własnej inicjatywy.
4. Jeśli należysz do Negatywnej grupy docelowej, nie możesz nabyć Tytułu uczestnictwa.
5. Możemy przestać przekazywać i przyjmować od Ciebie Zlecenia, na podstawie których nabywamy dla Ciebie Tytuły uczestnictwa. Możemy tak zrobić, jeśli nie podasz informacji, o które pytamy w ankiecie inwestycyjnej. Podobnie, jeśli te informacje będą niewystarczające lub przestaną być ważne.
6. Zobowiązujemy się udostępniać Ci informacje o Twoich Tytułach uczestnictwa zapisanych w Rejestrach. Będą to informacje od Towarzystw lub podmiotów, które działają zgodnie ze zleceniem Towarzystw. Będą to między innymi informacje o:
  - 1) liczbie Twoich Tytułów uczestnictwa,
  - 2) realizacji Twoich Zleceń lub Dyspozycji.
7. Informacje możemy przekazywać Ci tylko w czasie trwania naszej umowy z Towarzystwem.
8. Zlecenia i Dyspozycje możesz złożyć w Placówkach Banku, które obsługują dany Fundusz lub przez Kanały elektroniczne.
9. Udostępnimy Ci potwierdzenie, że przekazaliśmy Twoje Zlecenie. Zrobimy to niezwłocznie, gdy prześlemy Twoje Zlecenie, najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po dniu, w którym przekazaliśmy Zlecenie do realizacji. Nasze potwierdzenie będzie zawierać:
  - 1) nasze oznaczenie,
  - 2) Twoją nazwę, firmę, imię i nazwisko lub inne oznaczenie,
  - 3) datę i czas, kiedy Zlecenie zostało przez nas przyjęte,
  - 4) datę i czas, kiedy przekazaliśmy Zlecenie do innego podmiotu, aby wykonał to Zlecenie,
  - 5) oznaczenie podmiotu, do którego przekazaliśmy Zlecenie,
  - 6) rodzaj Zlecenia, jeśli określisz ten rodzaj,
  - 7) identyfikator kupna lub sprzedaży albo charakter Zlecenia, jeśli chodzi o inne zlecenie niż kupno lub sprzedaż,
  - 8) oznaczenie Tytułów uczestnictwa, które są przedmiotem Zlecenia,
  - 9) liczbę Tytułów uczestnictwa, które są przedmiotem Zlecenia, jeśli określisz tę liczbę,
  - 10) cenę, po jakiej Zlecenie miało być wykonane przez inny podmiot lub w jaki sposób została określona cena,
  - 11) łączną planowaną wartość transakcji, o ile rodzaj Zlecenia pozwala określić wartość tej transakcji,
  - 12) wartość oraz zestawienie opłat i prowizji, które pobraliśmy, a także inne koszty, które ponieśliśmy, gdy przyjmowaliśmy i przekazaliśmy Zlecenie.
10. Potwierdzenie, że przekazaliśmy Zlecenie, udostępnimy Ci przez Bankowość internetową.
11. Nie przekazujemy Ci takiego potwierdzenia, jeśli informacje, które zawiera potwierdzenie, otrzymujesz od Funduszu lub Agenta Transferowego.
12. Jeśli tego od nas zażadasz, udzielimy Ci informacji, na jakim etapie jest Zlecenie, które przekazujemy do innego podmiotu, aby zostało wykonane.
13. Potwierdzenia, że Zlecenie lub Dyspozycja są wykonane, dostarczy Ci Fundusz lub Agent Transferowy, który działa na zlecenie Funduszu. Zrobi to zgodnie z zasadami, które są określone w statucie oraz prospekcie informacyjnym.
14. Prześlemy Ci roczną informację o wszystkich kosztach związanych z Tytułami uczestnictwa i usługą, którą dla Ciebie świadczymy. Będzie to także informacja, w jaki sposób te koszty wpływają na zwrot z inwestycji.
15. Informacja ta będzie również zawierać dane o faktycznych kwotach świadczeń pieniężnych, w tym opłat i prowizji i świadczeń niepieniężnych, które przyjęliśmy od osób trzecich lub przekazaliśmy na rzecz osób trzecich. Chodzi tu o kwoty związane z tym, że przyjmujemy i przekazujemy Zlecenia.

## Część 9. – Zlecenia i Dyspozycje składanie przez Kanały elektroniczne

1. Możesz składać Zlecenia i Dyspozycje przez Kanały elektroniczne, jeśli masz do nich dostęp. Warunki, zgodnie z którymi można korzystać z Kanałów elektronicznych określa Umowa ramowa. Aby składać Zlecenia przez Kanały elektroniczne, musisz zawrzeć Umowę ramową.
2. Zakres Zleceń i Dyspozycji, które możesz złożyć przez Kanały elektroniczne, Podajemy do wiadomości klientów w formie komunikatu Biura Maklerskiego.
3. Jeśli będziesz mieć trudności, gdy będziesz korzystać z Kanałów elektronicznych, nie ponosimy za to odpowiedzialności, jeśli trudności będą wywołane przez okoliczności, za które nie odpowiadamy.
4. Gdy składasz Zlecenie lub Dyspozycję przez Kanały elektroniczne, identyfikujemy Cię zgodnie z zasadami, które obowiązują w naszym Banku.
5. Jeśli korzystasz z indywidualnej opieki maklerskiej, możemy identyfikować Cię za pomocą cyfrowego hasła ustalonego wcześniej w odrębnej Dyspozycji. Hasło to możesz ustalić tylko z naszym pracownikiem, który obsługuje Cię w ramach indywidualnej opieki maklerskiej. Identyfikację na podstawie tego hasła może przeprowadzać tylko nasz pracownik, który obsługuje Cię w ramach indywidualnej opieki maklerskiej.
6. Możemy identyfikować Cię na podstawie Twoich odpowiedzi na pytania o Twoje dane osobowe i relację z nami.
7. Gdy będziesz składać Zlecenie lub Dyspozycję telefoniczną, a my będziemy mieć wątpliwość co do Twojej tożsamości, możemy poprosić Cię o:
  - 1) dodatkową identyfikację przez automatyczny system obsługi telefonicznej (IVR) przy użyciu Tele PIN-u (ciągu cyfr, który ustalasz, gdy aktywujesz Bankowość telefoniczną) lub
  - 2) odpowiedzi na pytania o Twoje dane osobowe i relację z nami.
8. Masz obowiązek przestrzegać zaleceń bezpieczeństwa naszego Banku, gdy korzystasz z Kanałów elektronicznych. Zwłaszcza:
  - 1) chroń swoje dane do logowania (identyfikator, hasła, PIN-y),
  - 2) zabezpiecz telefon, na który otrzymujesz kody autoryzacyjne.
9. Jeśli podejrzewasz, że inna osoba poznała którekolwiek z Twoich haseł, masz obowiązek natychmiast zmienić hasło lub zablokować Kanały elektroniczne.
10. Gdy składasz Zlecenie przez Bankowość telefoniczną, musisz podać nam wszystkie informacje, których wymagamy, aby zrealizować to Zlecenie. Nasz pracownik powtórzy Twoje Zlecenie. Jeśli potwierdzisz treść Zlecenia, którą powtórzył pracownik, uznamy, że składasz Zlecenie o takiej treści. Zlecenie jest przez nas przyjęte, gdy nasz pracownik to potwierdzi.
11. Możemy nie przyjąć Twojego Zlecenia lub Dyspozycji, jeśli:
  - 1) nie mamy pewności co do Twojej tożsamości,
  - 2) treść Zlecenia lub Dyspozycji jest niejasna lub niepełna,
  - 3) wystąpiła wada przekazu telekomunikacyjnego.
12. Aby złożyć Zlecenie przez Bankowość internetową, musisz wypełnić odpowiedni elektroniczny formularz, stosuj się wówczas do instrukcji systemu.
13. Potwierdzamy, że przyjęliśmy Twoje Zlecenie, gdy system przekaże Ci taki komunikat.
14. Nagrywamy rozmowy telefoniczne i zapisujemy korespondencję elektroniczną, w wyniku których dochodzi lub może dojść do realizacji Twoich Zleceń. Rozmowy telefoniczne i korespondencję elektroniczną rejestrujemy na nośnikach o charakterze trwałym, który umożliwia to, że można odczytywać i przechowywać te dane zgodnie z przepisami prawa.
15. Listę rejestrowanych przez nas kanałów komunikacji Podajemy do wiadomości klientów w formie komunikatu Biura Maklerskiego.
16. Na Twoją prośbę udostępniamy Ci nagrania rozmów i kopie korespondencji elektronicznej. Pobieramy za to opłatę – zgodnie z Tabelą opłat.
17. Jeśli zamówisz nagrania rozmów telefonicznych, poprosimy Cię o informację o numerze telefonu, z którego była prowadzona rozmowa, a także datę lub daty rozmów.

18. Nagrania rozmów telefonicznych i korespondencję elektroniczną przechowujemy przez 5 lat a jeśli wymaga tego organ nadzoru, do 7 lat. Terminy liczymy od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym nagranie lub korespondencję sporządziliśmy albo otrzymaliśmy.
19. Informacje o wymaganiach technicznych dla urządzeń, które zapewniają pełny i bezpieczny dostęp do Kanałów elektronicznych, znajdziesz na naszej stronie internetowej.
20. Gdy prowadzimy prace serwisowe, dostęp do Kanałów elektronicznych może być czasowo wyłączony. Informujemy o tym na naszej stronie internetowej.

## **Część 10. – opłaty i prowizje**

1. Zlecenia przyjmujemy i przekazujemy nieodpłatnie.
2. Za dodatkowe czynności, które świadczymy w ramach usługi, możemy pobierać opłaty zgodnie z Tabelą opłat.
3. Zanim będziemy świadczyć Ci usługę, poinformujemy Cię o świadczeniach pieniężnych i niepieniężnych, które przyjmujemy od osób trzecich lub które przekazujemy osobom trzecim. Dotyczy to świadczeń, które mają związek z usługą, którą dla Ciebie świadczymy, ale nie są niezbędne do świadczenia tej usługi. Świadczenia te możemy przyjąć lub przekazać, jeśli służy to poprawie jakości usług, które świadczymy naszym klientom. Jeśli nie możemy oszacować wysokości tych świadczeń, poinformujemy Cię, w jaki sposób je obliczamy, przyjmujemy lub przekazujemy. Informacje o dokładnych kwotach prześlemy Ci jak najszybciej, czyli gdy ustalimy wartość tych świadczeń.
4. Informacje te udostępniemy Ci przez Bankowość internetową, e-mailem lub listownie – na Twój adres korespondencyjny. Jeśli nie otrzymaliśmy od Ciebie informacji o Twoim adresie korespondencyjnym, list wyślemy na Twój adres zamieszkania lub siedziby.
5. Zanim zaczniemy świadczyć usługę, przy której zamierzamy przyjmować lub przekazywać świadczenia pieniężne lub niepieniężne, poinformujemy Cię o tym, że przewidujemy takie świadczenia.

## **Część 11. – sposoby i terminy rozpatrywania reklamacji**

1. Reklamację na nasze usługi możesz złożyć samodzielnie lub przez pełnomocnika w dowolny, wymieniony poniżej sposób:
  - 1) w postaci papierowej:
    - a) osobiście w dowolnym oddziale Alior Banku,
    - b) listownie – za pośrednictwem poczty, kuriera lub postańca,
  - 2) elektronicznie:
    - a) w bankowości internetowej przez formularz,
    - b) na adres: [bm.reklamacje@alior.pl](mailto:bm.reklamacje@alior.pl),
    - c) na adres do doręczeń elektronicznych (e-Doręczenia) – AE:PL-18375-10021-DTBRC-21,
  - 3) ustnie:
    - a) telefonicznie – na numer: (+48) 12 370 74 00,
    - b) osobiście do protokołu w dowolnym oddziale Alior Banku.
2. Jeśli złożysz reklamację bezpośrednio po zidentyfikowaniu nieprawidłowości zwiększysz szansę na jej szybsze i skuteczniejsze rozpatrzenie.
3. Odpowiedź na reklamację wyślemy:
  - 1) w postaci papierowej – jeśli reklamacja została przez Ciebie złożona w postaci papierowej, chyba że wskażesz nam abyśmy wysłali odpowiedź elektronicznie,
  - 2) elektronicznie – jeśli reklamacja została przez Ciebie złożona elektronicznie, chyba że wskażesz nam abyśmy wysłali odpowiedź w formie papierowej,
  - 3) w postaci papierowej lub elektronicznie, zgodnie z Twoim wyborem – jeśli reklamacja została przez Ciebie złożona ustnie.
4. Jeśli reklamacja została przez Ciebie złożona elektronicznie odpowiedź wyślemy:

- 1) tym samym kanałem elektronicznym, za pomocą którego reklamacja została przez Ciebie złożona, chyba że wskażesz nam, abyśmy wysłali odpowiedź za pomocą innego kanału elektronicznego lub w postaci papierowej,
  - 2) na Twój adres do doręczeń elektronicznych (e-Doręczenia) – jeśli reklamacja została przez Ciebie złożona na adres do doręczeń elektronicznych, chyba że wskażesz nam, abyśmy wysłali odpowiedź w postaci papierowej.
5. Odpowiedź w postaci papierowej wyślemy na Twój adres korespondencyjny. Jeśli nie mamy w naszych bazach Twojego adresu korespondencyjnego, naszą odpowiedź wyślemy Ci na adres zamieszkania lub siedziby.
  6. Naszą odpowiedź wyślemy Ci nie później niż 30 dni od otrzymania Twojej reklamacji (liczy się data wysłania odpowiedzi). W skomplikowanych przypadkach, gdy nie będziemy mogli udzielić odpowiedzi w tym terminie, poinformujemy Cię o tym i wskażemy Ci:
    - 1) przyczynę opóźnienia,
    - 2) co jeszcze musimy ustalić, aby odpowiedzieć na Twoją reklamację,
    - 3) przewidywany termin naszej odpowiedzi – będzie on nie dłuższy niż 60 dni od otrzymania reklamacji.
  7. Jeśli jesteś konsumentem w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, możesz zwrócić się do Arbitra Bankowego w celu pozasądowego rozwiązania sporu, jeśli wartość sporu nie przekracza 12 000 zł. Szczegółowe informacje, w tym Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego są dostępne na stronie internetowej [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl).
  8. Jeśli jesteś osobą fizyczną możesz zwrócić się do Rzecznika Finansowego w trybie skargowym lub postępowania pozasądowego. Szczegółowe informacje są dostępne na stronie internetowej [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
  9. Możesz skontaktować się z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawach dotyczących ochrony konsumentów.
  10. Możesz wnieść pozew przeciw Alior Bankowi do sądu powszechnego, zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowania Cywilnego.
  11. Nadzór nad naszą działalnością sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.
  12. Za szkody, które powstały na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez nas zobowiązań związanych z zawarciem Umowy, odpowiadamy na zasadach ogólnych określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności przepisach Kodeksu cywilnego.
  13. Odpowiadamy za działania i zaniechania osób, z których pomocą realizujemy Umowę, tak jak za własne.

## **Część 12. – rozwiązanie umowy**

1. Jeśli Umowa została zawarta na czas nieokreślony, zarówno Ty jak i my możemy ją rozwiązać z 14-dniowym terminem wypowiedzenia. Termin ten liczy się od dnia, w którym otrzymamy wypowiedzenie.
2. Umowę możesz wypowiedzieć z dowolnego powodu. Wypowiedzenie możesz złożyć:
  - 1) w Placówce Banku,
  - 2) przez Bankowość telefoniczną,
  - 3) pocztą lub kurierem.
3. My możemy wypowiedzieć Umowę:
  - 1) z ważnych powodów, w szczególności, gdy naruszysz warunki Umowy,
  - 2) gdy przez 6 kolejnych miesięcy nie otrzymaliśmy od Ciebie Zleceń i nie masz nabytych za naszym pośrednictwem Tytułów Uczestnictwa Funduszy, z którymi mamy podpisane umowy.
4. Możemy rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeśli:
  - 1) otrzymaliśmy od Ciebie dokumenty fałszywe lub z nieprawdziwymi informacjami,
  - 2) wykorzystujesz nasze usługi niezgodnie z prawem,
  - 3) znajdujesz się na Liście ostrzeżeń publicznych Komisji Nadzoru Finansowego lub organu nadzoru finansowego innego państwa,
  - 4) nie możemy zastosować wobec Ciebie środków bezpieczeństwa finansowego – zgodnie z Ustawą z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

### Część 13. – postanowienia końcowe

1. Możemy zmienić Regulamin, jeśli:
  - 1) zmieniamy zasady funkcjonowania produktów lub usług, które określa Regulamin,
  - 2) wprowadzamy nowe produkty lub usługi, które należy opisać w Regulaminie,
  - 3) zmieniamy systemy informatyczne, które wykorzystujemy do obsługi produktów i usług, które opisuje Regulamin,
  - 4) zmieniają się przepisy prawa, które:
    - a) regulują nasze produkty lub usługi, do których mają zastosowanie postanowienia Regulaminu,
    - b) wpływają na sposób, w jaki wykonujemy Umowę lub Regulamin.
  - 5) zmieniają się lub są wydawane nowe orzeczenia sądowe, orzeczenia organów administracji, zalecenia, wytyczne lub rekomendacje uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego – związane z wykonywaniem Umowy lub Regulaminu.
2. Możemy zmieniać Tabelę opłat, jeśli zmieniają się następujące czynniki:
  - 1) płaca minimalna,
  - 2) wskaźniki publikowane przez GUS:
    - a) inflacji,
    - b) przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw.
  - 3) ceny usług i operacji, z których korzystamy, gdy wykonujemy usługi objęte opłatą,
  - 4) zakres lub forma usługi, co wpływa na nasze koszty, które ponosimy, gdy wykonujemy usługę,
  - 5) przepisy prawa, co wpływa na nasze koszty związane z wykonywaniem usługi,
  - 6) przepisy podatkowe lub zasady rachunkowości, co wpływa na nasze koszty związane z wykonywaniem usługi,
  - 7) orzeczenia sądowe, orzeczeń organów administracji, zalecenia lub rekomendacje uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego (lub są wydawane nowe), co wpływa na nasze koszty związane z wykonywaniem usługi.
3. Poinformujemy Cię o zmianach w Regulaminie i Tabeli opłat z wyprzedzeniem, które pozwoli Ci na rozwiązanie umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia, zanim zmiany zaczną obowiązywać.
4. Nowy Regulamin lub Tabelę opłat prześlemy Ci:
  - 1) pocztą na Twój adres korespondencyjny (lub adres zamieszkania/siedziby, jeśli nie masz korespondencyjnego) lub
  - 2) w formie elektronicznej na Twój adres e-mail lub
  - 3) przez stronę internetową, jeśli strona ta spełnia warunek Trwałego nośnika informacji, na której udostępnimy nowy Regulamin lub Tabelę opłat w formie pliku elektronicznego. O tym, że zamieściliśmy tam informacje, poinformujemy Cię listem lub SMS lub e-mailem.
5. Jeśli zmiany Tabeli opłat są dla Ciebie korzystne, wówczas możemy poinformować Cię o zmianach tylko w informacji na naszej stronie internetowej.
6. Jeśli nie zgadzasz się na zmiany, możesz przed ich wejściem w życie zgłosić sprzeciw albo wypowiedzieć Umowę. Możesz to zrobić z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia lub ze skutkiem natychmiastowym. Jeśli zgłosisz sprzeciw, ale nie wypowiesz Umowy, Umowa będzie rozwiązana dzień przed wejściem w życie nowego Regulaminu lub Tabeli opłat.
7. Jeśli się nie sprzeciwisz, oznacza to, że akceptujesz zmiany.