

Regulamin świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego przez Biuro Maklerskie Alior Bank Spółka Akcyjna w ramach strategii indywidualnych

(dalej: Regulamin)

(obowiązuje dla umów zawartych przed 13 lutego 2026 r.)

👋 **W tym dokumencie zwracamy się do Ciebie bezpośrednio – per Ty** (np. Ciebie, Twój) – mamy tu na myśli każdą osobę fizyczną, prawną lub jednostkę organizacyjną bez osobowości prawnej, która podpisała z nami Umowę o świadczenie usługi doradztwa inwestycyjnego w ramach strategii indywidualnych 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.

Spis treści

Część 1. – definicje.....	3
Część 2. – postanowienia ogólne.....	4
Część 3. - kategorie klientów, którym świadczymy usługę.....	5
Część 4. - sposób oceny Twojej indywidualnej sytuacji.....	5
Część 5. - sytuacje, w których odmawiamy zawarcia umowy.....	6
Część 6. - zawarcie Umowy.....	6
Część 7. - rozwiązanie Umowy.....	7
Część 8. - świadczenie usługi doradztwa inwestycyjnego.....	8

Część 9 - zasady tworzenia Rekomendacji inwestycyjnych oraz minimalna wartość instrumentów finansowych niezbędna do świadczenia usługi	8
Część 10. - Rekomendacje inwestycyjne oraz cyklicznie przekazywane sprawozdania	8
Część 11. - dyspozycje składane za pośrednictwem kanałów elektronicznych	10
Część 12. - działanie przez pełnomocnika	11
Część 13. – opłaty	11
Część 14. - ryzyko i odpowiedzialność	12
Część 15. - sposoby i terminy rozpatrywania reklamacji.....	12
Część 16. – postanowienia końcowe	14

Część 1. – definicje

Pojęcia zapisane w tym Regulaminie od dużej litery oznaczają:

Ankieta inwestycyjna – to formularz, w którym podajesz informacje o swojej wiedzy i doświadczeniu w inwestowaniu, sytuacji finansowej, celach inwestycyjnych oraz preferencjach dotyczących zrównoważonego rozwoju. Na podstawie tych danych oceniamy, czy usługa doradztwa inwestycyjnego jest dla Ciebie odpowiednia.

Bank – Alior Bank S.A.

Bankowość Internetowa – usługa, dzięki której możesz przez internet sprawdzać informacje o swoich produktach bankowych oraz składać Zlecenia i Dyspozycje.

Bankowość Mobilna – aplikacja lub strona internetowa dostosowana do urządzeń mobilnych (np. telefonu lub tabletu), dzięki której możesz sprawdzać informacje o swoich produktach i składać Zlecenia oraz Dyspozycje przez internet.

Bankowość Telefoniczna – usługa, która pozwala Ci przez telefon sprawdzać informacje o Twoich produktach i składać Zlecenia oraz Dyspozycje.

Dyspozycja – Twoje polecenie, abyśmy wykonali określoną czynność w ramach usługi doradztwa inwestycyjnego, zgodnie z podanymi przez Ciebie instrukcjami.

Kanały elektroniczne – Bankowość Internetowa, Bankowość Mobilna, Bankowość Telefoniczna.

Komunikat – komunikat Biura Maklerskiego, który publikujemy na naszej stronie internetowej: www.aliorbank.pl/private-banking/zarzadzanie-majatkim/doradztwo-indywidualne.html.

Pracownik uprawniony do sporządzania rekomendacji – nasz pracownik, który ma odpowiednią wiedzę i kwalifikacje oraz uprawnienia, aby sporządzać rekomendacje inwestycyjne w ramach usługi doradztwa inwestycyjnego.

Preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju – to Twój wybór, czy chcesz, aby w Twoim portfelu inwestycyjnym znalazły się instrumenty finansowe, które wspierają zrównoważony rozwój. Możesz zdecydować, czy chcesz inwestować w:

- **instrumenty finansowe, które wspierają cele środowiskowe**, zgodnie z definicją z art. 2 pkt 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 (tzw. Taksonomia UE),
- **instrumenty finansowe, które wspierają szeroko pojęty zrównoważony rozwój**, zgodnie z art. 2 pkt 17 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 z dnia 27 listopada 2019 r. w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych,
- **instrument finansowy, który uwzględnia negatywny wpływ na czynniki środowiskowe, społeczne i związane z ładem korporacyjnym**, jeśli samodzielnie określisz, jakie kryteria jakościowe lub ilościowe mają być brane pod uwagę.

Produkt – rachunek lub usługa, którą oferujemy na podstawie właściwej umowy i regulaminu.

Regulamin – ten Regulamin świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego przez Biuro Maklerskie Alior Bank Spółka Akcyjna w ramach strategii indywidualnych.

Reklamacja – Twoje zgłoszenie skierowane do nas, dotyczące Twoich zastrzeżeń do naszych usług lub produktów.

Rekomendacja inwestycyjna lub Rekomendacja – to przygotowana przez nas dla Ciebie rekomendacja, która dotyczy kupna, sprzedaży lub innej czynności związanej z instrumentami finansowymi. Może też dotyczyć decyzji o powstrzymaniu się od takiej czynności.

Rekomendowany portfel inwestycyjny – rekomendowany Ci zestaw instrumentów finansowych i środków pieniężnych oraz ich udział w całości portfela, dostosowany do Twojej Strategii inwestycyjnej.

Strategia inwestycyjna – to plan inwestowania, który uwzględnia Twój cel, czas trwania oraz podejście do ryzyka. Jej opis i poziom ryzyka znajdują się w załączniku do Umowy.

Taryfa – Taryfa opłat za usługę doradztwa inwestycyjnego w ramach strategii indywidualnych świadczonej przez Biuro Maklerskie Alior Bank S.A.

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.:

- 1) dokument papierowy,
- 2) e-mail,
- 3) plik zapisany w technologii, która sprawia, że nie można go później modyfikować.

Umowa – umowa o świadczenie usługi doradztwa inwestycyjnego w ramach strategii indywidualnych przez Biuro Maklerskie Alior Bank S.A. zawierana pomiędzy nami a Tobą, na podstawie której świadczymy usługę doradztwa inwestycyjnego.

Umowa ramowa – to umowa zawierana między Tobą a nami, która określa, jak możesz korzystać z Kanałów elektronicznych i w jaki sposób przekazujesz nam swoje oświadczenia woli.

Ustawa – ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi.

Część 2. – postanowienia ogólne

1. Regulamin określa tryb i warunki świadczenia przez nas usługi doradztwa inwestycyjnego w ramach strategii indywidualnych.
2. Regulamin jest częścią „Umowy o świadczenie usługi doradztwa inwestycyjnego w ramach strategii indywidualnych przez Biuro Maklerskie Alior Bank S.A.”, którą z nami zawierasz.
3. Usługę doradztwa inwestycyjnego świadczymy na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego.
4. W ramach usługi doradztwa inwestycyjnego możemy otrzymywać wynagrodzenie pieniężne lub niepieniężne od podmiotów trzecich. Usługa doradztwa inwestycyjnego nie ma charakteru niezależnego.
5. Świadczenia pieniężne i niepieniężne, które możemy przyjmować od podmiotów trzecich w związku z doradztwem inwestycyjnym, ograniczają się do:
 - 1) świadczeń niezbędnych do wykonywania usługi maklerskiej na Twoją rzecz lub
 - 2) świadczeń, które poprawiają jakość tej usługi, pod warunkiem, że ich przyjęcie nie wpływa negatywnie na naszą rzetelność, profesjonalizm i działanie zgodne z Twoim interesem.

Informacja o takich świadczeniach prześlemy Ci, zanim zaczniemy świadczyć Ci usługę maklerską.

Część 3. - kategorie klientów, którym świadczymy usługę

1. Na podstawie Regulaminu świadczymy usługę doradztwa inwestycyjnego dla klientów detalicznych, zgodnie z Ustawą, z uwzględnieniem punktu 2.
2. Usługę doradztwa inwestycyjnego świadczymy również dla klientów profesjonalnych oraz uprawnionych kontrahentów (zgodnie z art. 3 pkt 39b lit. a-m Ustawy), takich klientów traktujemy jak klientów detalicznych.
3. Klient nie może zmienić przypisanej mu kategorii.

Część 4. - sposób oceny Twojej indywidualnej sytuacji

1. Zanim podpiszemy umowę, prosimy Cię o podanie informacji, które pozwolą nam lepiej dopasować nasze rekomendacje do Twojej sytuacji. Potrzebujemy:
 - 1) Informacji o Twoim doświadczeniu i wiedzy o inwestycyjnej, sytuacji finansowej (w tym zdolności do ponoszenia strat) oraz celach inwestycyjnych, w tym poziomie ryzyka, które możesz zaakceptować.
 - 2) Informacji o Twoich preferencjach, które dotyczą zrównoważonego rozwoju, abyśmy mogli uwzględnić je w naszych rekomendacjach inwestycyjnych.
2. Dokładne i aktualne informacje, które nam przekażesz, są bardzo ważne, ponieważ pozwalają nam dopasować usługę do Twojej indywidualnej sytuacji.
3. Na podstawie Twoich odpowiedzi w Ankiecie inwestycyjnej (dotyczących wiedzy, doświadczenia, sytuacji finansowej i celów inwestycyjnych) oceniamy, czy doradztwo inwestycyjne i proponowane instrumenty finansowe są dla Ciebie odpowiednie.
4. Na podstawie informacji o przedstawionych przez Ciebie w Ankiecie inwestycyjnej oceniamy Twoje Preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju. Tę ocenę przeprowadzamy po wcześniejszej analizie Twojej sytuacji inwestycyjnej.
5. Pamiętaj, aby na bieżąco aktualizować informacje w Ankiecie inwestycyjnej. Okres jej ważności znajdziesz w Komunikacie. Jeśli nie zaktualizujesz lub nie potwierdzisz danych przed upływem tego terminu, nie będziemy mogli przekazać Ci Rekomendacji inwestycyjnych aż zaktualizujesz te informacje.
6. Jeśli po aktualizacji Twoich danych w Ankiecie inwestycyjnej uznamy, że dotychczasowa Strategia inwestycyjna już do Ciebie nie pasuje:
 - 1) Automatycznie przypiszemy Ci nową Strategię inwestycyjną z niższym poziomem ryzyka – poinformujemy Cię o tym najpóźniej w dniu, w którym otrzymasz kolejną Rekomendację inwestycyjną (na Twój e-mail).
 - 2) Rozwiążemy Umowę ze skutkiem natychmiastowym – jeśli żadna z dostępnych strategii nie będzie dla Ciebie odpowiednia.
7. Jeśli po aktualizacji Twojej Ankiety inwestycyjnej okaże się, że dostępne instrumenty finansowe są zbyt ograniczone, żeby dało się zbudować dla Ciebie odpowiedni portfel inwestycyjny – przestaniemy wysyłać Ci Rekomendacje inwestycyjne. Otrzymasz o tym informacje. Ponownie będziemy wysyłać Rekomendacje, gdy znów będzie można dobrać odpowiednie instrumenty do Twojego portfela inwestycyjnego.

8. Jeśli po aktualizacji Twoich danych (na podstawie Ankiety inwestycyjnej) uznamy, że żadna z dostępnych Strategii inwestycyjnych nie jest dla Ciebie odpowiednia – rozwiążemy Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
9. Jeśli Twoje Preferencje, które dotyczą zrównoważonego rozwoju (po ich aktualizacji w Ankiecie inwestycyjnej), sprawiają, że nie będziemy mieć w ofercie żadnych pasujących instrumentów finansowych – poinformujemy Cię o tym. Jeśli nie zmienisz tych Preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju, by umożliwić nam dalsze doradztwo inwestycyjne – rozwiążemy Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
10. Jeśli nie będziemy mogli zaproponować Ci żadnego instrumentu finansowego zgodnego z Twoimi Preferencjami dotyczącego zrównoważonego rozwoju – damy Ci możliwość ich zmiany. W takiej sytuacji możesz wskazać inne Preferencje albo całkowicie z nich zrezygnować.
11. Jeśli zaznaczysz, że chcesz, abyśmy uwzględniali Twoje Preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju, ale nie podasz ich szczegółowo – zastosujemy domyślne podejście. W takim przypadku co najmniej 10% Rekomendowanego portfela inwestycyjnego będą stanowiły inwestycje, które uwzględniają czynniki zrównoważonego rozwoju.
12. Jeżeli wskażesz, że nie masz Preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju – przygotujemy dla Ciebie Rekomendację inwestycyjną bez uwzględniania tych czynników. To jednak nie wyklucza, że zaproponujemy Ci instrument finansowy, który je uwzględnia.

Część 5. - sytuacje, w których odmawiamy zawarcia umowy

1. Jeśli uznamy na podstawie Ankiety inwestycyjnej, że doradztwo inwestycyjne nie jest dla Ciebie odpowiednie albo nie mamy w ofercie instrumentów, które pozwoliłyby zbudować dla Ciebie odpowiedni portfel – nie będziemy mogli świadczyć tej usługi.
2. Jeśli nie przekażesz nam informacji o swojej wiedzy, doświadczeniu inwestycyjnym, sytuacji finansowej, celach inwestycyjnych oraz Preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju – nie będziemy mogli dopasować Rekomendacji do Twojej sytuacji.
3. Jeśli Twoje Preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju nie będą możliwe do zrealizowania z naszą ofertą, a Ty nie zdecydujesz się ich zmienić – nie będziemy mogli świadczyć usługi doradztwa inwestycyjnego.

Część 6. - zawarcie Umowy

1. Aby zawrzeć Umowę, musisz najpierw podpisać z Bankiem Umowę ramową. Potrzebujemy też od Ciebie: numeru Twojego telefonu zaufanego, adresu e-mail oraz informacji o źródle pochodzenia środków, które chcesz inwestować. Pamiętaj, że musisz aktualizować swój adres e-mail. Jeśli go nie podasz – nie będziemy mogli świadczyć usługi doradztwa inwestycyjnego.
2. Możemy uzależnić zawarcie Umowy od tego, ile środków chcesz przeznaczyć na doradztwo inwestycyjne. Minimalną wartość aktywów podajemy w specjalnym Komunikacie, z którym możesz się zapoznać.
3. Na podstawie oceny Twojej sytuacji (opisanej przez Ciebie w Ankiecie inwestycyjnej) wspólnie ustalamy Strategię inwestycyjną. Może się ona zmienić, jeśli zajdą określone okoliczności (opisane w Części 4 pkt. 6). Możesz także samodzielnie zmienić Strategię inwestycyjną na inną, odpowiednią dla Ciebie.

Wystarczy, że złożysz Dyspozycję. Możemy jednak odmówić jej realizacji, jeśli w ramach wybranej Strategii inwestycyjnej nie da się zbudować odpowiedniego portfela inwestycyjnego.

4. Jeśli po ocenie wyników Ankiety inwestycyjnej okaże się, że żadna Strategia inwestycyjna nie jest dla Ciebie odpowiednia – nie podpiszemy Umowy.
5. Umowę zawieramy na piśmie. Może to być także forma elektroniczna (np. przez internet).
6. Jeśli nie ustalimy inaczej (Ty i my) – Umowa jest zawierana na czas nieokreślony.

Część 7. - rozwiązanie Umowy

1. Umowa wygasa, gdy kończy się lub zostaje rozwiązana Umowa ramowa albo w sytuacjach opisanych w Części 4 pkt. 8 oraz pkt. 9.
2. Jeśli Umowa jest zawarta na czas nieokreślony, możesz ją rozwiązać w każdej chwili, bez okresu wypowiedzenia. My możemy ją wypowiedzieć z 14-dniowym wyprzedzeniem, zgodnie z punktami 5.1 – 5.4 oraz 5.6.
3. Wypowiedzenie możesz przesłać także e-mailem.
4. Termin wypowiedzenia liczy się od dnia, w którym druga strona otrzyma wypowiedzenie. Jeśli wysyłasz je e-mailem, liczy się dzień wysłania.
5. Możemy wypowiedzieć Ci umowę w następujących sytuacjach:
 - 1) Jeśli naruszysz istotne warunki Umowy lub Regulaminu.
 - 2) Jeśli nie zapłacisz należnych opłat przez ponad 30 dni.
 - 3) Jeśli przez 3 miesiące nie zaktualizujesz lub potwierdzisz danych, o których mowa w Części 4 pkt. 4, po tym jak stracą ważność.
 - 4) Jeśli wartość Twojego Rekomendowanego portfela inwestycyjnego będzie niższa niż poziom z Części 6 pkt. 2 przez ponad 6 miesięcy (zgodnie z Częścią 9 pkt. 6).
 - 5) Gdy wycofamy się z oferowania usługi opisanej w Umowie.
6. Umowę możesz rozwiązać ze skutkiem natychmiastowym przez Bankowość Internetową.
7. Możemy rozwiązać z Tobą Umowę (zawartą na czas określony i nieokreślony) ze skutkiem natychmiastowym, jeśli:
 - 1) Po aktualizacji Ankiety inwestycyjnej żadna z dostępnych Strategii inwestycyjnych nie jest dla Ciebie odpowiednia.
 - 2) Złożysz nieprawdziwe oświadczenia lub przedstawiś fałszywe lub poświadczających nieprawdę dokumentów.
 - 3) Wykorzystasz Umowę do działań niezgodnych z prawem.
 - 4) Trafisz na Listę ostrzeżeń publicznych Komisji Nadzoru Finansowego lub podobną listę w innym kraju.
 - 5) Nie będzie można zastosować wobec Ciebie środków bezpieczeństwa finansowego (zgodnie z ustawą z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu).
 - 6) Nie uzyskasz zgody naszego kierownictwa wyższego szczebla lub kierownictwa wyższego szczebla Banku, aby kontynuować współpracę po przeprowadzeniu środków bezpieczeństwa finansowego.

Część 8. - świadczenie usługi doradztwa inwestycyjnego

1. W ramach doradztwa inwestycyjnego przygotowujemy i przekazujemy Ci Rekomendacje inwestycyjne dopasowane do Twojej Strategii inwestycyjnej.
2. Możemy też przesłać Ci dodatkowe materiały informacyjne (np. komentarze, prezentacje, biuletyny), które nie są Rekomendacjami inwestycyjnymi w ramach Usługi, ale dotyczą rynku kapitałowego.
3. Rekomendacja inwestycyjna ma formę Rekomendowanego portfela inwestycyjnego.
4. Częścią Rekomendacji jest raport, który potwierdza, że Rekomendacja jest dla Ciebie odpowiednia. Wyjaśniamy w nim, dlaczego tak uważamy, bierzemy pod uwagę Twoje Preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju. Raport sporządzamy na podstawie informacji z Części 4 pkt. 1.
5. Rekomendacja inwestycyjna obowiązuje Cię w całości. Jeśli zrealizujesz ją tylko częściowo, nie możemy zagwarantować, że usługa będzie dla Ciebie odpowiednia.

Część 9 - zasady tworzenia Rekomendacji inwestycyjnych oraz minimalna wartość instrumentów finansowych niezbędna do świadczenia usługi

1. W ramach doradztwa inwestycyjnego przygotowujemy i przekazujemy Ci Rekomendacje dopasowane do Twojej Strategii inwestycyjnej.
2. Łączna wartość instrumentów finansowych w Rekomendowanym portfelu inwestycyjnym wynosi:
 - 1) przy pierwszej Rekomendacji inwestycyjnej – tyle, ile było przez Ciebie zadeklarowane do usługi doradztwa inwestycyjnego,
 - 2) przy kolejnych Rekomendacjach – tyle, ile wynosi wartość instrumentów finansowych z poprzedniego portfela, które nadal masz u nas, według stanu na dzień przed wydaniem nowej Rekomendacji inwestycyjnej.
3. Twój portfel inwestycyjny (o którym mowa w punkcie 2.2) obejmuje wszystkie instrumenty finansowe z poprzedniej Rekomendacji – niezależnie od ich wartości czy udziału w portfelu. Dotyczy to m.in. instrumentów zapisanych na naszych rachunkach i w rejestrach oraz jednostek i tytułów uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych kupionych za naszym pośrednictwem.
4. Wartość portfela z punktu 2.2 może być skorygowana o transakcje, które zawrzesz w dniu wydania Rekomendacji.
5. Możesz złożyć dyspozycję dopłaty lub wypłaty środków przeznaczonych do usługi doradztwa inwestycyjnego. Wtedy wartość instrumentów finansowych, które wchodziły w skład Rekomendowanego portfela inwestycyjnego zostanie odpowiednio powiększona lub pomniejszona o zadeklarowaną kwotę.
6. Jeżeli przez ponad 6 miesięcy wartość Rekomendowanego portfela inwestycyjnego w wydawanych rekomendacjach będzie niższa niż wartość z Części 6 pkt. 2, możemy rozwiązać Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia.

Część 10. - Rekomendacje inwestycyjne oraz cyklicznie przekazywane sprawozdania

1. Przekazywana Ci Rekomendacja inwestycyjna zawiera w szczególności:
 - 1) datę jej sporządzenia,
 - 2) okres, przez jaki jest ważna,

- 3) strategię inwestycyjną, na której została oparta,
 - 4) listę instrumentów finansowych wchodzących w skład Rekomendowanego portfela inwestycyjnego,
 - 5) wartość i procentowy udział każdego składnika w portfelu,
 - 6) uzasadnienie Rekomendacji.
- 2.** Gdy zawierasz Umowę, określasz, czy i które z Twoich dotychczasowych aktywów mają być uwzględnione w rekomendacjach inwestycyjnych.
 - 3.** Jeśli zmienimy skład lub proporcje instrumentów w Rekomendowanym portfelu inwestycyjnym, zalecamy, aby Twój portfel był dostosowany do najnowszej Rekomendacji.
 - 4.** Rekomendacja inwestycyjna jest przygotowywana na piśmie i wysłana na Twój adres e-mail.
 - 5.** Informacje o Rekomendacji może Ci dodatkowo przekazać nasz uprawniony pracownik lub uprawniony pracownik Banku – przez SMS, telefon, e-mail lub oddział. Pełną treść rekomendacji możesz też otrzymać telefonicznie lub w oddziale.
 - 6.** Pracownik uprawniony do sporządzania rekomendacji decyduje, jak często i w jakim zakresie są one przygotowywane.
 - 7.** Nie mamy obowiązku przygotowywać Rekomendacji na Twoje żądanie.
 - 8.** Rekomendacje przygotowują wyłącznie pracownicy uprawnieni do ich sporządzenia.
 - 9.** Częścią Rekomendacji jest raport, który potwierdza, że jest ona dla Ciebie odpowiednia. Wyjaśniamy w nim, dlaczego tak uważamy, bierzemy pod uwagę Twoje preferencje dotyczące zrównoważonego rozwoju. Raport sporządzamy na podstawie informacji z punktu 4.1.
 - 10.** Rekomendacje przygotowujemy między innymi na podstawie:
 - 1) Publicznie dostępnych informacji,
 - 2) Naszych własnych analiz,
 - 3) Analiz i rekomendacji innych firm inwestycyjnych (jeśli są publiczne),
 - 4) Analiz przygotowanych przez Pracownika uprawnionego do sporządzania rekomendacji – na przykład analizy fundamentalnej, technicznej lub portfelowej.
 - 11.** To my wybieramy instrumenty finansowe, których dotyczą rekomendacje. Mogą to być między innymi: fundusze inwestycyjne, instrumenty finansowe o charakterze udziałowym (np. akcje lub fundusze inwestycyjne inwestujące w akcje) i dłużnym (np. obligacje lub fundusze inwestycyjne inwestujące w obligacje) jak również instrumenty pochodne i instrumenty OTC.
 - 12.** Na trwałym nośniku przekazujemy Ci informacje, które dotyczą:
 - 1) czynników, które bierzemy pod uwagę przy wyborze rekomendowanych instrumentów finansowych,
 - 2) rodzaju i zakresu analizowanych instrumentów oraz ich dostawców.
 - 3) powiązań Biura Maklerskiego z emitentami lub dostawcami tych instrumentów finansowych, które mogą być przedmiotem Rekomendacji.
 - 4) czynników zrównoważonego rozwoju, które uwzględniamy przy wyborze instrumentów finansowych.
 - 13.** Po zakończeniu każdego kwartału przekazujemy Ci okresowe sprawozdanie, które zawiera co najmniej:
 - 1) nasze oznaczenie (oznaczenie Biura Maklerskiego),

- 2) Twoje imię i nazwisko lub nazwę/firmę,
 - 3) datę i czas udzielenia rekomendacji.
 - 4) oznaczenie rekomendowanego instrumentu finansowego (lub kilku, jeśli rekomendacja dotyczy więcej niż jednego),
 - 5) łączną wartość pobranych opłat oraz zestawienie wszystkich kosztów związanych z rekomendacją i jej realizacją – jeśli takie opłaty zostały pobrane.
- 14.** Informacje z punktów 12 oraz 13 przekazujemy Ci e-mailem, chyba że poprosisz o wersję papierową. Możesz zażądać, byśmy wysłali je na Twój adres korespondencyjny, a jeśli nie jest przez Ciebie podany, na adres zamieszkania lub siedziby.
- 15.** Dyspozycje związane z doradztwem inwestycyjnym możesz składać osobiście lub przez Kanały elektroniczne – o ile dany kanał jest przez nas obsługiwany (zgodnie z Częścią 11 pkt. 4).

Część 11. - dyspozycje składane za pośrednictwem kanałów elektronicznych

- 1.** Możemy przyjmować Twoje Dyspozycje przez Kanały elektroniczne, jeśli masz do nich dostęp.
- 2.** Zasady korzystania z Kanałów elektronicznych określa Umowa ramowa.
- 3.** Jeśli nie masz Umowy ramowej, nie możesz składać Zleceń i Dyspozycji przez Kanały elektroniczne.
- 4.** Zakres Dyspozycji, które można zlecić przez Kanały elektroniczne, podajemy w formie Komunikatu.
- 5.** Jeśli składasz Dyspozycję przez Kanały elektroniczne, identyfikujemy Cię zgodnie z zasadami, które obowiązują w naszym Banku.
- 6.** Jeśli składasz Dyspozycję w ramach indywidualnej opieki maklerskich, możemy identyfikować Cię na podstawie cyfrowego hasła, które wcześniej z nami ustalisz.
- 7.** Hasło i identyfikacja (zgodnie z punktem 6) mogą być ustalone tylko przez naszego pracownika w ramach indywidualnej opieki maklerskiej.
- 8.** Możemy Cię zidentyfikować podczas rozmowy telefonicznej, jeśli dzwonisz z urządzenia, na którym zalogujesz się do Bankowości Mobilnej – na podstawie autoryzacji w tej aplikacji.
- 9.** Możemy też potwierdzić Twoją tożsamość na podstawie danych osobowych i pytań o Twoją relację z nami.
- 10.** Jeśli mamy wątpliwości co do Twojej tożsamości podczas składania Dyspozycji, nasz pracownik może poprosić o dodatkową identyfikację – na przykład przez system obsługi telefonicznej (IVR) z użyciem Tele PIN-u albo przez dodatkowe pytania i dane osobowe.
- 11.** Jeśli podejrzewasz, że ktoś niepowołany mógł poznać Twoje hasło, jak najszybciej je zmień albo zablokuj dostęp do Kanałów elektronicznych.
- 12.** Gdy składasz Dyspozycję przez Bankowość Telefoniczną, musisz podać wszystkie potrzebne informacje, żeby można było ją zrealizować.
- 13.** Dyspozycja złożona przez Bankowość Telefoniczną jest przyjęta w momencie, gdy potwierdzi to pracownik przyjmujący Dyspozycję.
- 14.** Możemy odmówić przyjęcia Dyspozycji, jeśli pojawią się jakiegokolwiek wątpliwości co do Twojej tożsamości lub treści Dyspozycji – na przykład z powodu zakłóceń w połączeniu telefonicznym albo niepełnych lub błędnych informacji.

15. Masz obowiązek stosować się do naszych zaleceń oraz zaleceń Banku, które dotyczą zasad bezpieczeństwa podczas korzystania z Kanałów elektronicznych. W szczególności chroń z należytą starannością dane wykorzystywane do identyfikacji i logowania (identyfikator, hasła, PIN-y) oraz telefon komórkowy, którego numer został podany w Banku jako telefon do kodów autoryzacyjnych.
16. Informacje o wymaganiach dotyczących urządzeń, które zapewniają bezpieczne i pełne wykorzystanie Kanałów elektronicznych, są dostępne na naszej stronie internetowej.
17. W czasie prac serwisowych dostęp do Kanałów elektronicznych może być tymczasowo wyłączony.
18. Informacje o terminie i czasie trwania przerwy w dostępie są publikowane na naszej stronie internetowej.

Część 12. - działanie przez pełnomocnika

1. Możesz ustanowić pełnomocników uprawnionych do otrzymywania Rekomendacji inwestycyjnych w ramach świadczonej usługi doradztwa inwestycyjnego.
2. Pełnomocnictwo powinno zawierać dane pełnomocnika oraz Twój podpis.
3. Pełnomocnik zobowiązany jest otworzyć kartotekę klienta w Banku, podać adres e-mail oraz telefon zaufany.
4. Własnoręczność Twojego podpisu złożonego na dokumencie pełnomocnictwa powinna być potwierdzona przez naszego pracownika, pracownika Banku lub pracownika podmiotu, z którym zawarliśmy umowę w tym zakresie, albo notariusza. Pełnomocnictwo udzielone za granicą powinno być udzielone przed notariuszem, poświadczone poprzez apostille lub uwierzytelnione przez polską placówkę dyplomatyczną lub konsularną i przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego w Polsce.
5. W uzasadnionych przypadkach możemy odstąpić od żądania przetłumaczenia pełnomocnictwa na język polski oraz poświadczenia dokumentu poprzez apostille.
6. Rekomendacje przekazywane pełnomocnikowi dostosowane są do Twojej indywidualnej sytuacji finansowej oraz celów inwestycyjnych.
7. Pełnomocnictwo wygasa:
 - 1) jeśli zostanie odwołany pełnomocnik,
 - 2) jeśli Umowa będzie rozwiązana,
 - 3) w przypadku Twojej śmierci,
 - 4) w przypadku śmierci pełnomocnika,
 - 5) w przypadku likwidacji lub upadłości Twojej lub pełnomocnika, który jest osobą prawną lub jednostką organizacyjną bez osobowości prawnej,
 - 6) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.

Część 13. – opłaty

1. Za świadczenie usługi doradztwa inwestycyjnego pobieramy opłaty zgodnie z Taryfą.
2. Możemy czasowo zawiesić pobieranie lub obniżyć ich wartość zgodnie z Taryfą. Informacje o tym podajemy w Komunikacie.
3. Sposób pobierania opłat określa Umowa.
4. Jeśli do końca miesiąca kalendarzowego, w którym zgodnie z Umową należy wnieść opłatę, nie zostanie ona przez Ciebie uiszczona, wyślemy Ci wezwanie do zapłaty. Wpłatę musisz wykonać w ciągu 15 dni od

dnia, w którym wysłamy Ci wezwanie, na adres e-mail wskazany przez Ciebie do przekazywania rekomendacji. Spróbujemy również skontaktować się z Tobą telefonicznie.

5. Jeśli po naszych działaniach, które opisaliśmy w punkcie 4, nie zapłacisz należnej opłaty:
 - 1) Możemy pobrać brakującą kwotę z dowolnego Twojego rachunku, który prowadzimy – nawet jeśli jesteś tylko współwłaścicielem tego rachunku.
 - 2) Jeśli na tych rachunkach nie będzie wystarczającej kwoty, możemy – z zachowaniem ostrożności – sprzedać Twoje instrumenty finansowe lub prawa do ich otrzymania, zapisane na Twoich rachunkach lub w rejestrach, w takiej ilości, która pozwoli pokryć zaległość.Zanim sprzedamy Twoje instrumenty finansowe (zgodnie z punktem 5.2), spróbujemy się z Tobą skontaktować – pisemnie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo komunikatów SMS – żeby ustalić, które z nich mamy sprzedać. Uwzględnimy Twoje preferencje, chyba że sprzedaż wskazanych przez Ciebie instrumentów finansowych lub praw do otrzymania instrumentów finansowych będzie niemożliwa lub bardzo utrudniona.
6. Przy wyborze instrumentów finansowych lub praw do ich otrzymania, które będą sprzedane:
 - 1) Najpierw uwzględnimy Twoje preferencje – chyba że sprzedaż będzie niemożliwa albo bardzo utrudniona.
 - 2) Kierujemy się tym, żeby instrumenty były łatwe do sprzedaży (czyli miały wysoką płynność) i żeby sprzedaż jak najmniej wpływała na ich cenę (kurs instrumentu finansowego).
7. W ramach Umowy udzielasz nam pełnomocnictwa, które pozwala nam:
 - 1) pobierać pieniądze z Twojego konta (bez dodatkowej dyspozycji) w wysokości należnej opłaty za usługę doradztwa inwestycyjnego,
 - 2) sprzedawać Twoje instrumenty finansowe, jeśli będzie to potrzebne, aby pokryć tę opłatę.
8. Jeśli nie zapłacisz tej kwoty w terminie i w wysokości, którą wskażemy w wezwaniu (z punktu 4), możemy dochodzić należności zgodnie z ogólnymi zasadami prawa.
9. Za transakcje zawarte na podstawie naszych Rekomendacji pobieramy opłaty zgodnie z obowiązującą taryfą opłat i prowizji dla danej usługi maklerskiej.

Część 14. - ryzyko i odpowiedzialność

1. Inwestowanie w instrumenty finansowe na podstawie naszych Rekomendacji inwestycyjnych wiąże się z ryzykiem – możesz nie osiągnąć celu inwestycyjnego, który był określony w Strategii inwestycyjnej, w tym ponieść straty, pomimo naszych najlepszych intencji.
2. Jeśli nie wykonamy lub źle wykonamy nasze obowiązki, które wynikają z Umowy, odpowiadamy za szkody zgodnie z ogólnymi zasadami prawa – w szczególności przepisami kodeksu cywilnego.
3. Odpowiadamy także za działania (lub ich brak) osób, które pomagają nam realizować Umowę albo którym powierzamy jej wykonanie – tak, jakbyśmy działali sami.

Część 15. - 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,
 - c) na adres do doręczeń elektronicznych (e-Doręczenia) – AE:PL-18375-10021-DTBRC-21,
- 3) ustnie:
- a) telefonicznie – na numer: 12 370 7400,
 - 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 Kanalem elektronicznym, za pomocą którego reklamacja została przez Ciebie złożona, chyba że wskażesz nam, abyśmy wysłali odpowiedź za pomocą innego Kanalu 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.

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.
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.

Część 16. – postanowienia końcowe

1. Możemy wprowadzać zmiany w Regulaminie, 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 Taryfę, jeśli zmieniają się następujące czynniki:
 - 1) płaca minimalna,
 - 2) wskaźniki publikowane przez GUS:
 - a) inflacji,
 - b) przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw.
 - 3) ceny energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych,
 - 4) ceny usług i operacji, z których korzystamy, gdy wykonujemy usługi objęte opłatą,
 - 5) zakres lub forma usługi, co wpływa na nasze koszty, które ponosimy, gdy wykonujemy usługę,
 - 6) przepisy prawa, co wpływa na nasze koszty związane z wykonywaniem usługi,
 - 7) przepisy podatkowe lub zasady rachunkowości, co wpływa na nasze koszty związane z wykonywaniem usługi,
 - 8) 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 Taryfę 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.
- 5.** Jeśli zmiany Taryfie 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 wypowiedzisz Umowy, Umowa będzie rozwiązana dzień przed wejściem w życie nowego Regulaminu lub Taryfy.
 - 7.** Jeśli się nie sprzeciwisz, oznacza to, że akceptujesz zmiany.

W sprawach, których nie reguluje ten Regulamin, a które dotyczą usług związanych z instrumentami finansowymi objętymi Rekomendacjami, stosujemy zapisy „Regulaminu świadczenia przez nas usług przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub sprzedaży tytułów uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych”.