



Spis treści

§ 1.	Postanowienia ogólne	2
§ 2.	Definicje i interpretacje	3
§ 3.	Zasady wykonywania przez Bank Zleceń przez zawarcie przez Bank z Klientem Transakcji na rachunek własny Banku oraz przyjmowania Lokat Binarnych	6
§ 4.	Realizacja świadczeń wynikających z zawartych Transakcji	8
§ 5.	Siła Wyższa	8
§ 6.	Wcześniejsze Rozwiązanie Umowy lub Przedterminowe Rozliczenie Transakcji	9
§ 7.	Kwota Zamknięcia	9
§ 8.	Podatki.....	9
§ 9.	Oświadczenia Stron	9
§ 10.	Doręczenia.....	10
§ 11.	Zasady zmiany Ogólnych Warunków Współpracy i Regulaminów Transakcji.....	11
§ 12.	Różne	12
§ 13.	Postępowanie reklamacyjne	13



§ 1. Postanowienia ogólne

1. Ogólne Warunki Współpracy określają zasady współpracy Banku i Klienta w zakresie zawierania Transakcji, w wyniku wykonania przez Bank Zlecenia Klienta, w tym Zlecenia Klienta dotyczącego zbycia lub nabycia na rachunek Klienta Instrumentów finansowych w rozumieniu art. 69 ust. 2 pkt 2 Ustawy o Obrocie Instrumentami Finansowymi, przez zawarcie przez Bank Transakcji z Klientem na rachunek własny Banku, sposobu postępowania na wypadek rozwiązania Umowy Ramowej lub poszczególnych Transakcji oraz innych czynności związanych z zawieraniem Transakcji.
2. Ogólne Warunki Współpracy określają również zasady współpracy Banku i Klienta w zakresie otwierania Lokat Binarnych (dalej również Lokata), będących lokatami strukturyzowanymi w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt. 41 Prawa Bankowego, sposobu postępowania na wypadek rozwiązania Umowy Ramowej oraz innych czynności związanych z zakładaniem Lokat.
3. Ogólne Warunki Współpracy mają zastosowanie do następujących typów Transakcji:
 - a) Walutowa Transakcja Natychmiastowa (WTN),
 - b) Negocjowana Lokata Terminowa (NLT),
 - c) Inwestycja Dwuwalutowa (IDW),
 - d) Lokata Binarna (LB),
 - e) inne Transakcje wprowadzone przez Bank zgodnie z § 11 ust. 8.
4. Bank i Klient mogą zawrzeć inne Transakcje, niż wskazane w ust. 2, w szczególności na podstawie aneksu do Umowy Ramowej lub umowy indywidualnej. W takim przypadku aneks do Umowy Ramowej lub umowa indywidualna określa co najmniej:
 - a) typ Transakcji,
 - b) zasady zawierania i Rozliczania Transakcji,
 - c) zasady zabezpieczania ryzyka kredytowego Banku wynikającego z Transakcji, o ile Bank wymaga takiego zabezpieczenia.
5. Bank i Klient mogą zawrzeć Transakcje wskazane w ust. 2 na warunkach innych, niż określone w Regulaminie Transakcji i/lub Ogólnych Warunkach Współpracy. W takim przypadku przed zawarciem Transakcji Strony podpiszą:
 - a) aneks do Umowy Ramowej określający niestandardowe warunki Transakcji, lub
 - b) umowę indywidualną.
6. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Umowy Ramowej, a postanowieniami Regulaminów Transakcji i/lub Ogólnych Warunków Współpracy, wiążące są postanowienia Umowy Ramowej. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Umowy Ramowej, a treścią Potwierdzenia Transakcji wiążąca jest treść Potwierdzenia Transakcji w odniesieniu do Transakcji, której Potwierdzenie Transakcji dotyczy.
7. W przypadku rozbieżności między postanowieniami Ogólnych Warunków Współpracy i Regulaminu Transakcji wiążące są postanowienia Regulaminu Transakcji. W przypadku rozbieżności między postanowieniami Regulaminu Transakcji, a treścią Potwierdzenia Transakcji wiążące są zapisy Potwierdzenia Transakcji.
8. W sprawach nieuregulowanych w Ogólnych Warunkach Współpracy zastosowanie mają postanowienia odpowiednich Regulaminów Transakcji, obowiązujących w Banku regulaminów dotyczących otwierania i prowadzenia rachunków bankowych oraz Polityki wykonywania zleceń i działania w najlepiej pojętym interesie Klienta Banku w zakresie transakcji skarbowych (dalej: Polityka wykonywania zleceń).
9. Na warunkach wskazanych w Umowie Ramowej i/lub Ogólnych Warunkach Współpracy oraz Polityce wykonywania zleceń Bank wykonuje względem Klienta czynności określone w art. 69 ust. 2 pkt. 2 Ustawy o Obrocie Instrumentami Finansowymi polegające na wykonywaniu Zleceń nabycia i zbycia Instrumentów



finansowych na rachunek dającego Zlecenie w wyniku nabywania i zbywania instrumentów finansowych na własny rachunek. Bank w oparciu o wyżej wskazaną podstawę prawną nie świadczy usług polegających na przyjmowaniu, przekazywaniu zleceń, ani usługi doradztwa inwestycyjnego w rozumieniu Ustawy o Obrocie Instrumentami Finansowymi.

10. Na warunkach wskazanych w Umowie Ramowej i/lub Ogólnych Warunkach Współpracy Bank wykonuje czynności określone w art. 5 ust. 1 pkt. 1 Prawa Bankowego w odniesieniu do lokat strukturyzowanych, oferowanych przez Bank w postaci Lokaty Binarnej. Bank nie świadczy usług pośrednictwa w zawieraniu umów lokaty strukturyzowanej oraz usługi doradztwa w odniesieniu do lokat strukturyzowanych w rozumieniu Prawa Bankowego

§ 2. Definicje i interpretacje

1. Stosowane w Ogólnych Warunkach Współpracy określenia mają następujące znaczenie:

Bank – Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie.

Bankowość Internetowa – usługa zapewniająca dostęp do informacji o Produktach Posiadacza oraz możliwość składania dyspozycji z wykorzystaniem sieci Internet i urządzenia wyposażonego w przeglądarkę internetową. Zakres funkcjonalny Bankowości Internetowej, w tym rodzaje dyspozycji, jakie mogą zostać złożone przy jej pomocy, znajdują się na stronie internetowej Banku.

Bankowość Mobilna - usługa zapewniająca dostęp do informacji o Produktach Posiadacza 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. Zakres funkcjonalny Bankowości Mobilnej, w tym rodzaje dyspozycji, jakie mogą zostać złożone przy jej pomocy, znajdują się na stronie internetowej Banku.

Bankowość Telefoniczna - polega na dostępie do Rachunku przez telefon za pośrednictwem infolinii Banku, umożliwiającą w szczególności sprawdzenie salda Rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do Rachunku.

Blockchain – technologia udostępniania i przechowywania dokumentów w formie cyfrowej w sposób gwarantujący niezmiennosć danych historycznych przez Bank, spełniająca kryteria wykorzystania trwałego nośnika; pozwala na potwierdzenie autentyczności dokumentów oraz pewność braku ingerencji w ich treść.

Dodatkowe Parametry Transakcji – dopuszczalne Regulaminem Transakcji lub Ogólnymi Warunkami Współpracy domyślne Parametry Transakcji, których uzgodnienie nie jest konieczne do zawarcia Transakcji.

Dokumenty – Umowa Ramowa, Regulamin Transakcji, Ogólne Warunki Współpracy, Potwierdzenie, umowa indywidualna, o której mowa w § 1 ust. 4 pkt b., aneksy do tych dokumentów oraz inne dokumenty z nimi powiązane.

Dzień Roboczy – każdy dzień z wyjątkiem sobót, niedziel lub dni ustawowo wolnych od pracy, w którym Bank prowadzi działalność na rynku finansowym i rozliczenia w walutach, w których denominowana jest Transakcja, w sposób umożliwiający wykonywanie czynności określonych w Umowie Ramowej, Ogólnych Warunkach Współpracy lub Regulaminach Transakcji.

Dzień Rozliczenia – dzień, w którym następuje rozliczenie Transakcji.

Dzień Uzgodnienia Parametrów Transakcji – dzień, w którym następuje ustalenie co najmniej Istotnych Parametrów Transakcji, który jest jednocześnie dniem zawarcia Transakcji.

Dzień Wcześniejszego Rozwiązania Umowy – dzień Wcześniejszego Rozwiązania Umowy określony w § 6.

Informacja o Banku – dokument opisujący zasady świadczenia przez Bank usług inwestycyjnych, usług związanych z obrotem instrumentami finansowymi oraz usług związanych z lokatami strukturyzowanymi, zgodnie ze standardami MIFID i Prawa bankowego, dostępny na stronie internetowej Banku <https://www.aliorbank.pl/produkty-skarbowe>



Instrument finansowy – instrument określony w Ustawie o Obrocie instrumentami finansowymi, taki jak papiery wartościowe, opcje, kontrakty terminowe, swapy, umowy forward walutowe lub na stopę procentową, inne instrumenty pochodne, których instrumentem bazowym jest towar, waluta, stopa procentowa.

Inwestycja Dwuwalutowa – Transakcja Skarbowa, będąca Instrumentem finansowym, której przedmiotem jest ulokowanie środków na określony termin w Walucie Bazowej lub Niebazowej w zamian za uzgodnione odsetki. W przypadku określonego zachowania instrumentu bazowego istnieje możliwość przewalutowania przez Bank ulokowanych środków po Kursie zamiany na zakończenie trwania Inwestycji.

Istotne Parametry Transakcji – Parametry Transakcji, które muszą zostać uzgodnione między Stronami w Dniu Uzgodnienia Parametrów Transakcji

IVR- System automatyczny, umożliwiający interaktywną obsługę osoby dzwoniącej.

Kanały Elektroniczne – Bankowość Internetowa, Bankowość Telefoniczna, Bankowość Mobilna, Serwis Automatyczny (IVR).

Karta Informacyjna – dokument, podpisany przez osoby uprawnione do zaciągania zobowiązań majątkowych w imieniu Klienta, będący integralną częścią Umowy Ramowej lub umowy indywidualnej, zawartych przez Klienta z Bankiem, zawierający dane kontaktowe Klienta i listę osób upoważnionych przez Klienta do zawierania Transakcji z Bankiem.

Kategoria Klienta – kategoria zgodna z klasyfikacją klientów zawartą w MIFID, wprowadzająca rozróżnienia na klienta detalicznego, klienta profesjonalnego oraz uprawnionego kontrahenta.

Klient – osoba fizyczna, w tym osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba prawna zawierająca Transakcję z Bankiem.

Kodeks Cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

Klient Indywidualny – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego;

Kurs Wymiany – kurs wymiany Waluty Bazowej na Walutę Niebazową, ustalony w Dniu Uzgodnienia Parametrów Transakcji.

Kwota Roszczenia – kwota należna Stronie od drugiej Strony.

Kwota Transakcji – uzgodniona między Stronami w Dniu Uzgodnienia Parametrów Transakcji kwota Waluty Bazowej w Transakcji.

Kwota Zamknięcia – kwota zamknięcia Transakcji ustalona zgodnie z § 7.

Lokata Binarna – Transakcja Skarbowa, której przedmiotem jest założenie przez Klienta lokaty strukturyzowanej na określony termin. Wysokość odsetek lub świadczeń dodatkowych jest zależna od kursu pary walutowej określonej we Wskaźniku odniesienia.

MIFID (Dyrektywa MIFID) – Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE (Dz.U. L 173 z 12.6.2014, s. 349), jak również akty wykonawcze do powyższej Dyrektywy.

Negocjowana Lokata Terminowa (NLT) – Transakcja Skarbowa, której przedmiotem jest założenie przez Klienta lokaty na określony termin.

Niezapadła Transakcja - Transakcja, której jakkolwiek Dzień Rozliczenia przypada w przyszłości w stosunku do aktualnej daty.

Ogólne Warunki Współpracy – niniejsze Ogólne Warunki Współpracy w zakresie Transakcji Skarbowych.

Oświadczenie - dokument, podpisany przez osoby uprawnione do zaciągania zobowiązań majątkowych w imieniu Klienta, będący integralną częścią Umowy Ramowej lub umowy indywidualnej, zawartych przez Klienta, zawierający dane kontaktowe Klienta i listę osób upoważnionych przez Klienta do zawierania Transakcji z Bankiem.

Parametry Transakcji – warunki Transakcji ustalone pomiędzy Stronami określone w Potwierdzeniu.

Potwierdzenie lub **Potwierdzenie Transakcji** – dokument zawierający uzgodnione przez Strony Parametry Transakcji wysyłany Klientowi przez Bank po zawarciu Transakcji na podstawie Umowy Ramowej.



Prawo Bankowe – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe

Produkt lub Produkt skarbowy – każdy produkt, który jest wyszczególniony w Ogólnych Warunkach Współpracy, którego szczegółowy opis i warunki określa odpowiedni Regulamin Transakcji.

Przedterminowe Rozliczenie Transakcji – rozliczenie Transakcji przed Dniem Zakończenia/Dzień Rozliczenia na jaki Transakcja została zawarta, w tym również zerwanie Lokaty Binarnej przed Dniem Zakończenia lokaty, w trybie opisanym w § 6.

Rachunek Rozliczeniowy – rachunek bieżący, rachunek oszczędnościowo rozliczeniowy, rachunek pomocniczy, rachunek techniczny prowadzony przez Bank na rzecz Klienta lub ustalony pomiędzy Stronami inny rachunek, w tym rachunek Banku, służący do dokonania rozliczenia Transakcji.

Regulamin lub Regulamin Transakcji – wydany przez Bank regulamin zawierający szczegółowy opis i warunki zawierania i rozliczania określonego typu Transakcji.

Rozliczenie – sposób uregulowania zobowiązań Stron z tytułu Transakcji w terminie wskazanym w Potwierdzeniu.

Rozporządzenie - Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 24 września 2024 r. w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków państwowych prowadzących działalność maklerską, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 Ustawy o Obrocie Instrumentami Finansowymi, oraz banków powierniczych.

Rozporządzenie dot. lokat - Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 21 stycznia 2019 r. w sprawie świadczenia przez banki usług w odniesieniu do lokat strukturyzowanych

Saldo Debetowe – zadłużenie Klienta wobec Banku, powstałe w wyniku przekroczenia salda dostępnego na Rachunku Rozliczeniowym.

Siła Wyższa – okoliczności, za które Strony nie ponoszą odpowiedzialności, w rozumieniu art. 475 oraz 495 Kodeksu Cywilnego, a które skutkują niemożnością wykonania ich zobowiązań.

Strona – Klient lub Bank.

System Transakcyjny - teleinformatyczny system, za pośrednictwem którego mogą być Uzgadniane Parametry Transakcji, udostępniony Klientowi przez Bank na podstawie odrębnej dyspozycji zgodnie z postanowieniami zawartymi w „Regulaminie korzystania z Kanałów Elektronicznych dla Przedsiębiorców i Innych Podmiotów” lub w przypadku Konsumentów „Regulaminie korzystania z Kanałów Elektronicznych dla Klientów Indywidualnych”.

Tabela Walutowa – ogłaszane przez Bank zestawienie kursów kupna i sprzedaży walut, dostępne na stronie internetowej Banku <https://aliorbank.pl>.

Transakcja lub Transakcja Skarbowa – każda transakcja, wyszczególniona w Ogólnych Warunkach Współpracy, zawarta przez Strony na podstawie Umowy Ramowej, której szczegółowy opis i warunki określa odpowiedni Regulamin Transakcji wraz z Potwierdzeniem.

Umowa Ramowa – umowa ramowa w rozumieniu art. 85 ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. Prawo upadłościowe, zawarta pomiędzy Bankiem a Klientem, na podstawie której Strony mogą zawierać Transakcje.

Umowa Ramowa o Świadczenie Usług – umowa ramowa o świadczenie usług bankowych oraz prowadzenie rachunków rozliczeniowych i lokat dla klientów indywidualnych zawierana przez Bank oraz Klienta, która reguluje zasady oraz tryb otwierania rachunków, lokat, korzystania z kanałów elektronicznych, wydawania karty debetowej oraz reguluje kwestie świadczenia przez Bank usług związanych z używaniem przez Klienta karty debetowej oraz prowadzeniem na rzecz Klienta rachunków i lokat.

Ustawa o Obrocie Instrumentami Finansowymi - ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi

Uzgodnienie Istotnych Parametrów Transakcji - złożenie przez Klienta i Bank zgodnych oświadczeń woli co do akceptacji Istotnych Parametrów Transakcji oraz, w przypadku Transakcji, o których mowa w §1 ust. 3-4, warunków Transakcji w zakresie w jakim są one różne od postanowień Regulaminu Transakcji lub Ogólnych Warunków Współpracy. Niezależnie od powyższego zgodnie z art. 65 Kodeksu Cywilnego w odniesieniu do Uzgodnienia Istotnych Parametrów Transakcji należy uwzględnić zgodny zamiar Stron i cel umowy oraz ustalone zwyczaje dla transakcji rynku finansowego, a niekoniecznie dosłowne brzmienie złożonych oświadczeń woli.



Uzgodnione Parametry Transakcji - odnoszące się do zawartej Transakcji, Istotne Parametry Transakcji, Dodatkowe Parametry Transakcji oraz, w przypadku Transakcji o której mowa w § 1 ust. 3-4, inne warunki Transakcji uzgodnione między Stronami.

Waluta Bazowa – waluta, w odniesieniu do której wyznaczany jest poziom kursu walutowego.

Waluta Niebazowa – waluta, w której wyznaczany jest kurs Waluty Bazowej.

Walutowa Transakcja Natychmiastowa (WTN) – Transakcja Skarbowa, której przedmiotem jest kupno/sprzedaż w Dniu Rozliczenia Kwoty Transakcji według Kursu Wymiany.

Wcześniejsze Rozwiązanie Umowy – wcześniejsze rozwiązanie Umowy Ramowej w trybie opisanym w § 6.

Zlecenie – oświadczenie woli Klienta zawarcia przez niego Transakcji z Bankiem, w tym zlecenie nabycia lub zbycia Instrumentów finansowych na rachunek Klienta, w rozumieniu art. 69 ust. 2 pkt 2 Ustawy o Obrocie Instrumentami Finansowymi, w którym Klient ustalił z Bankiem Istotne Parametry Transakcji.

2. O ile z kontekstu nie wynika inaczej, terminy pisane w Ogólnych Warunkach Współpracy dużą literą, nie wymienione w ust. 1, mają w stosunku do danej Transakcji znaczenie nadane im w stosownym Regulaminie Transakcji.
3. O ile Umowa Ramowa, Regulamin Transakcji lub Potwierdzenie nie stanowią inaczej, terminy pisane dużą literą zawarte w Umowie Ramowej, Regulaminie oraz Transakcji lub Potwierdzeniu mają znaczenie wskazane w Ogólnych Warunkach Współpracy.
4. Ilekroć w Dokumentacie mowa jest o Ogólnych Warunkach Współpracy, Umowie Ramowej oraz Regulaminach Transakcji, należy przez to rozumieć odpowiednio Umowę Ramową wraz z jej załącznikami, Ogólne Warunki Współpracy wraz z ich załącznikami oraz Regulamin Transakcji wraz z ich załącznikami, chyba że z kontekstu wynika inaczej.
5. Jeżeli w tekście Ogólnych Warunków Współpracy znajduje się odniesienie do godziny lub Dnia Roboczego, należy przez to rozumieć odpowiednio godzinę według czasu obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej lub Dzień Roboczy według kalendarza obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Jeśli w tekście pojawia się odniesienie do przepisów prawa, należy to rozumieć jako przepisy prawa polskiego powszechnie obowiązujące na terenie Rzeczypospolitej Polskiej wraz z ich aktualnie obowiązującymi zmianami.
7. Jeżeli w treści Ogólnych Warunków Współpracy znajduje się odniesienie do paragrafu lub ustępu, bez wskazania o paragraf lub ustęp jakiego dokumentu chodzi, należy przez to rozumieć odniesienie do odpowiedniego paragrafu lub ustępu Ogólnych Warunków Współpracy.
8. Tytuły artykułów w Umowie Ramowej, Ogólnych Warunkach Współpracy i Regulaminach Transakcji mają jedynie znaczenie pomocnicze i nie wpływają na ważność lub wykładnię ich postanowień.

§ 3. Zasady wykonywania przez Bank Zleceń przez zawarcie przez Bank z Klientem Transakcji na rachunek własny Banku oraz przyjmowania Lokat Binarnych

1. Wykonywanie Zlecenia następuje przez zawarcie Transakcji. Wszystkie Zlecenia wykonywane są natychmiastowo, tj. podczas jednej rozmowy telefonicznej, chyba że Strony ustaliły wprost inny termin. Data i czas wystawienia Zlecenia jest rejestrowana przez Bank. W przypadku Zleceń wystawianych telefonicznie Bank rejestruje datę i czas w nagraniu telefonicznym.
2. Warunkiem koniecznym do zawarcia Transakcji jest:
 - a) posiadanie przez Klienta Rachunku Rozliczeniowego, chyba że Strony uzgodniły inaczej, oraz
 - b) zawarcie Umowy Ramowej lub umowy indywidualnej.
3. Przy wykonywaniu Zleceń przez zawarcie Transakcji oraz przyjmowaniu Lokat Binarnych, Bank stosuje standardy określone w Dokumentach oraz wskazane w Informacji o Banku oraz Polityce wykonywania zleceń.
4. Klient ma prawo wskazać jako Rachunek Rozliczeniowy dowolny rachunek prowadzony w Banku na rzecz Klienta. W takim przypadku Klient informuje o tym Bank w trybie właściwym dla Uzgadniania Warunków Transakcji.



5. Stwierdzenie skuteczności zawarcia Transakcji zawieranej telefonicznie wymaga ze strony Klienta złożenia Zlecenia i podania imienia i nazwiska znajdującego się na Karcie Informacyjnej lub Oświadczeniu, natomiast ze strony Banku podania imienia i nazwiska osoby wyznaczonej do zawierania Transakcji w imieniu Banku.
6. W kontaktach z Bankiem Klient ustanawia hasło na formularzu stanowiącym Załącznik 2 do Umowy Ramowej, za wyjątkiem Klientów, którzy nie złożyli oświadczeń w w/w załączniku.
7. Potwierdzenie tożsamości za pomocą hasła nie jest warunkiem koniecznym do Uzgodnienia Parametrów Transakcji, przy czym przed Uzgodnieniem Parametrów Transakcji, w przypadku, gdy Klientowi zostało nadane hasło, Bank ma prawo zażądać dodatkowej identyfikacji za pomocą hasła, a w razie odmowy, może nie wyrazić zgody na zawarcie Transakcji.
8. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z Transakcji zawartej przez nieuprawnione osoby posługujące się hasłem, lub które na skutek niezachowania należytych środków ostrożności przez Klienta zapoznały się z hasłem, o jakim mowa w ust. 5.
9. Zawarcie Transakcji następuje poprzez Uzgodnienie Istotnych Parametrów Transakcji. Na treść zawartej Transakcji składają się Parametry Transakcji, Ogólne Warunki Współpracy, odpowiedni Regulamin Transakcji oraz, w przypadku Transakcji, o których mowa w § 1 ust. 3-4, odpowiedni aneks do Umowy Ramowej lub umowa indywidualna dotycząca niestandardowej Transakcji lub niestandardowych warunków Transakcji.
10. Złożenie Zlecenia i Uzgodnienie Parametrów Transakcji następuje telefonicznie, przez System Transakcyjny lub za pomocą innych dostępnych i zaakceptowanych przez Strony środków komunikacji. Złożenie Zlecenia i Uzgodnienie Istotnych Parametrów Transakcji ma miejsce w Dni Robocze w godzinach pracy Banku lub Systemu Transakcyjnego, publikowanymi na stronie internetowej Banku.
11. Wszelkie skutki prawne dla Stron wynikające z Transakcji powstają z chwilą Uzgodnienia Istotnych Parametrów Transakcji.
12. Niezwłocznie po zawarciu Transakcji, nie później jednak niż następnego Dnia Roboczego, Bank doręcza Klientowi Potwierdzenie Transakcji na wskazany w Karcie Informacyjnej lub Oświadczeniu adres poczty elektronicznej lub za pośrednictwem Systemu Transakcyjnego, o ile Klient posiada dostęp do takiego systemu.
13. Niezależnie od postanowień ust. 12 powyżej, Bank może przesłać Potwierdzenie Transakcji na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta w Karcie Informacyjnej / Oświadczeniu Klienta.
14. W przypadku wystąpienia niezgodności między Uzgodnionymi Parametrami Transakcji, a Parametrami Transakcji podanymi w Potwierdzeniu Transakcji, Klient jest zobowiązany najpóźniej w Dniu Roboczym po dniu otrzymania Potwierdzenia Transakcji zgłosić, zgodnie z przyjętą przez Strony formą komunikacji, zastrzeżenia do Banku. W sprawach spornych decydować będzie zapis rozmowy telefonicznej lub innych środków komunikacji, wykorzystanych do zawarcia Transakcji.
15. Rozpatrzenie zastrzeżeń w odniesieniu do treści Potwierdzenia Transakcji następuje w ciągu 3 Dni Roboczych od dnia zgłoszenia zastrzeżeń. Jeśli do tego czasu nie nastąpi uzgodnienie treści Potwierdzenia Transakcji zawartej w wyniku rozmowy telefonicznej, wówczas Bank ustala treść Potwierdzenia na podstawie nagrania rozmowy telefonicznej i przesyła Potwierdzenie do Klienta w trybie określonym w ust. 12 - 13.
16. W celu uniknięcia wątpliwości Strony postanawiają, iż przy Uzgodnieniu Parametrów Transakcji nie znajdują zastosowania postanowienia art. 68 oraz art. 68 § 1 Kodeksu Cywilnego.
15. Treść Potwierdzenia nie może zmieniać Parametrów Transakcji w sposób, o którym mowa w art. 77 Kodeksu Cywilny.
17. Postanowienia Ogólnych Warunków Współpracy nie nakładają na żadną ze Stron obowiązku zawarcia jakiegokolwiek Transakcji. Bank może odmówić zawarcia Transakcji podając Konsumentowi (Klientowi Indywidualnemu), Klientowi będącym osobą fizyczną prowadzącym działalność gospodarczą lub osobą fizyczną będącym wspólnikiem spółki cywilnej przyczyny odmowy.
18. Jeżeli w związku ze świadczeniem usług występują opłaty i prowizje wynikające z postanowień regulaminów i umów właściwych dla Rachunku Rozliczeniowego, sposób ich pobierania jest określony w regulaminach i Tabelach opłat i prowizji odnoszących się do Rachunków Rozliczeniowych.



§ 4. Realizacja świadczeń wynikających z zawartych Transakcji

1. Świadczenia wynikające z zawartych Transakcji są realizowane poprzez obciążenie lub uznanie Rachunku Rozliczeniowego.
2. W przypadku, gdy w trakcie uzgadniania Parametrów Transakcji Klient nie wskaże żadnego Rachunku Rozliczeniowego, rozliczenie Transakcji nastąpi poprzez wybrany przez Bank rachunek bankowy prowadzony przez Bank na rzecz Klienta.
3. Nie później niż 1 Dzień Roboczy przed Rozliczeniem Transakcji Klient ma prawo zmienić Rachunek Rozliczeniowy do Rozliczenia Transakcji. W takim przypadku Klient informuje Bank o zmianie w trybie właściwym dla Uzgadniania Parametrów Transakcji.
4. Jeżeli w Dniu Rozliczenia na Rachunku Rozliczeniowym brakuje środków pieniężnych w kwocie wystarczającej do Rozliczenia Transakcji, Bank może:
 - a) obciążyć Rachunek Rozliczeniowy na kwotę równą kwocie zgromadzonych na tym rachunku środków oraz wystąpić o spłatę pozostałej kwoty lub kwot wynikających z Rozliczenia Transakcji; lub
 - b) obciążyć Rachunek Rozliczeniowy całkowitą kwotą wynikającą z Rozliczenia Transakcji powodując powstanie niedopuszczalnego Salda Debetowego; lubprzy czym skorzystanie z jednego ze sposobów wskazanych w pkt a-b w odniesieniu do części należności Banku nie wyklucza zastosowania innego sposobu/sposobów w odniesieniu do pozostałej części należności Banku. Jeżeli w Dniu Rozliczenia rozliczeniu podlega więcej niż jedna Transakcja oraz na Rachunku Rozliczeniowym brakuje środków pieniężnych w kwocie wystarczającej do Rozliczenia Transakcji, Bank może dokonać kompensacji zobowiązań wymagalnych oraz rozliczyć wyznaczoną w ten sposób kwotę zgodnie z ust. 1 - 4.
5. Szczegółowe warunki rozliczenia Transakcji określa odpowiedni Regulamin Transakcji oraz Potwierdzenie.

§ 5. Siła Wyższa

1. W przypadku wystąpienia Siły Wyższej, tj. sytuacji w której Strony nie będą mogły spełnić świadczenia w odniesieniu do jakiegokolwiek Transakcji na skutek okoliczności, za które Strony nie ponoszą odpowiedzialności, nazywanych „Siłą Wyższą”, w szczególności:
 - a) nadzwyczajnego, zewnętrznego zdarzenia, którego Strony nie mogły przewidzieć, a które uniemożliwia wykonanie Transakcji przez okres co najmniej 3 Dni Roboczych;
 - b) zewnętrznego zdarzenia wynikającego ze zmiany prawa lub jego wykładni, w wyniku którego Transakcja staje się nieważna lub jej wykonanie spowodowałoby naruszenie prawa.Stronie dotkniętej przysługiwać będzie prawo do powstrzymania się od realizacji wzajemnego świadczenia wynikającego z Transakcji.
2. Po zaistnieniu zdarzenia mającego charakter Siły Wyższej, Strona, która nie może spełnić swojego świadczenia wzajemnego wynikającego z Transakcji, a w przypadku, gdy świadczenie otrzymała, zobowiązana jest do jego zwrotu.
3. Na skutek wystąpienia zdarzeń określanych jako Siła Wyższa Strony w ciągu 7 dni przeprowadzą (o ile będzie to możliwe) negocjacje nowych warunków Transakcji.
4. Jeśli Strony nie ustalą nowych warunków Transakcji, Transakcje wygasną ze skutkiem na 14 Dni Roboczy od daty wystąpienia zdarzenia mającego charakter Siły Wyższej.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4, Strony dokonają rozliczenia Kwoty Zamknięcia z tytułu Transakcji zgodnie z § 7, ustalając jako dzień wcześniejszego zamknięcia Transakcji 14 Dni Roboczy od dnia wystąpienia zdarzenia Siły Wyższej.



§ 6. Wcześniejsze Rozwiązanie Umowy lub Przedterminowe Rozliczenie Transakcji

1. Bank może dokonać Wcześniejszego Rozwiązania Umowy lub Przedterminowego Rozliczenia Transakcji, zgodnie z odpowiednimi postanowieniami Umowy Ramowej.
2. Zawiadomienie o Wcześniejszym Rozwiązaniu Umowy Bank doręczy Klientowi listem poleconym. Bank przesyła Klientowi potwierdzenie wykonania Przedterminowego Rozliczenia Transakcji.
3. Wcześniejsze Rozwiązanie Umowy następuje w terminie nie wcześniejszym niż następny Dzień Roboczy po doręczeniu zawiadomienia Klienta o Wcześniejszym Rozwiązaniu Umowy.

§ 7. Kwota Zamknięcia

1. W Dniu Wcześniejszego Rozwiązania Umowy zobowiązania Banku i Klienta wynikające ze wszystkich Transakcji ulegają przekształceniu w Kwotę Zamknięcia.
2. Kwota Zamknięcia stanowi wartość wszystkich zawartych Transakcji podlegających rozliczeniu.
3. W przypadku Przedterminowego Rozliczenia Transakcji Bank dokona obliczenia Kwoty Zamknięcia zgodnie z ust. 2, której dotyczy Przedterminowe Rozliczenie Transakcji.
4. Jeśli Kwota Zamknięcia, po odjęciu udokumentowanych kosztów jest ujemna, wtedy Bank obciąży Rachunek Rozliczeniowy wartością bezwzględną tej kwoty.
5. Jeśli Kwota Zamknięcia, po odjęciu udokumentowanych kosztów, jest dodatnia, wtedy Bank uzna Rachunek Rozliczeniowy tą kwotą.

§ 8. Podatki

1. Bank nie zalicza ani nie potrąca należnych podatków od Transakcji, chyba, że obowiązujące przepisy prawa nakazywać będą takie zaliczanie i potrącanie.
2. W przypadku zaliczenia lub potrącenia przez Bank należnych podatków będą one dokonywane z kwoty świadczenia pieniężnego wynikającego z Transakcji.

§ 9. Oświadczenia Stron

1. Klient zobowiązuje się, że tak długo, jak jakiegokolwiek świadczenie pieniężne wynikające z Transakcji pozostaje do zapłacenia lub jakiegokolwiek zobowiązanie wynikające z Umowy Ramowej lub Transakcji jest niespełnione:
 - a) będzie prowadzić swoją działalność zgodnie ze wszystkimi stosownymi przepisami prawa, orzeczeniami sądowymi oraz decyzjami administracyjnymi;
 - b) zobowiązania Klienta z tytułu Umowy Ramowej oraz Transakcji będą stanowić bezpośrednie, bezwarunkowe zobowiązania Klienta, które będą traktowane na równi z wszelkimi innymi obecnymi i przyszłymi zobowiązaniami Klienta, z wyjątkiem tych, z których roszczenia są uprzywilejowane na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
 - c) zobowiązuje się w pełni przestrzegać wszystkich przepisów prawa i regulacji organów władzy państwowej, które mają zastosowanie do Klienta w związku z Transakcjami oraz Umową Ramową.
2. Bank w związku z Transakcjami może udzielać Klientowi porad inwestycyjnych o charakterze ogólnym, o których mowa w Rozporządzeniu.
3. W przypadku, gdyby Bank nie zażądał wykonania któregośkolwiek z postanowień Umowy Ramowej lub Transakcji, nie będzie to oznaczać zrzeczenia się uprawnień Banku wynikających z tego postanowienia lub jakiegokolwiek innego postanowienia Umowy Ramowej ani nie wyklucza skorzystania z tych praw w przyszłości.



4. Jeżeli Strona opóźnia się z przekazaniem drugiej Stronie jakichkolwiek wymagalnych wierzytelności wynikających z Umowy Ramowej lub Transakcji, płaci drugiej Stronie odsetki ustawowe za opóźnienie za okres od dnia wymagalności zobowiązania do dnia spełnienia świadczenia, tj. uznania Rachunku Rozliczeniowego.
5. Oświadczenia woli Stron mogą mieć formę elektroniczną zgodnie z postanowieniami Umowy Ramowej o Świadczenie Usług.

§ 10. Doręczenia

1. Doręczanie dokumentów Klientowi będzie odbywać się na adres wskazany przez niego w Karcie Informacyjnej lub Oświadczeniu.
2. O ile Umowa Ramowa lub Ogólne Warunki Współpracy nie przewidują innej formy doręczania, wszelka korespondencja związana z Transakcjami lub Umową Ramową będzie doręczana przez Bank, uwzględniając wybór klienta:
 - a) za pośrednictwem poczty tradycyjnej,
 - b) poczty elektronicznej e-mail,
 - c) z użyciem technologii Blockchain.

Dodatkowo korespondencja, o której mowa powyżej może zostać doręczona za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych, w przypadku braku dostępu do Kanałów Elektronicznych, korespondencja będzie dostarczana w trybie określonym w Karcie Informacyjnej lub Oświadczeniu.

3. Forma składanych przez Strony oświadczeń woli w postaci elektronicznej stanowi w stosunkach prawnych pomiędzy nimi formę szczególną w rozumieniu art. 76 Kodeksu Cywilnego, art. 7 Prawa Bankowego i art. 13 Ustawy o Obrocie Instrumentami Finansowymi. Na żądanie Banku Klient doręczy pisemne potwierdzenie oświadczeń złożonych w szczególnej formie.
4. Doręczenie będzie uważane za skuteczne:
 - a) w przypadku wysłania korespondencji listownie lub pocztą kurierską, z chwilą doręczenia,
 - b) w przypadku wysłania za pośrednictwem poczty elektronicznej, gdy w ciągu 24 godzin od wysłania nadawca nie otrzyma informacji o niedoręczeniu przesyłki lub gdy otrzyma informację o doręczeniu przesyłki,
 - c) w przypadku przekazania z użyciem technologii Blockchain, za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych z upływem 24 godzin od chwili zamieszczenia informacji lub oświadczenia w Blockchain lub Kanale Elektronicznym w ten sposób, iż Klient może zapoznawać się wielokrotnie z jego treścią oraz utrzymywać ją na nośniku informacji należącym do Klienta,
 - d) w przypadku uzgodnienia innej drogi doręczania korespondencji, zgodnie z ustaleniami Stron.
5. Dane korespondencyjne na potrzeby współpracy z Klientem związanej z Umową Ramową Bank publikuje na stronie internetowej Banku: <https://www.aliorbank.pl/produkty-skarbowe>
6. Klient jest zobowiązany do niezwłocznego doręczenia Bankowi dokumentów lub udzielenia informacji, których Bank zażąda w związku z zawieraniem Transakcji.
7. Klient jest zobowiązany do aktualizowania dokumentów doręczonych wcześniej do Banku w związku z Kartą Informacyjną lub Oświadczeniem, Umową Ramową lub prowadzeniem Rachunku Rozliczeniowego.
8. Aktualizacja danych wskazanych w Karcie Informacyjnej dokonywana jest jednostronnie przez Klienta poprzez doręczenie Bankowi nowej Karty Informacyjnej zawierającej zaktualizowane dane.
9. Aktualizacja danych wskazanych w Oświadczeniu dokonywana jest jednostronnie przez Klienta poprzez doręczenie Bankowi Karty Informacyjnej.
10. Aktualizacji danych w Karcie Informacyjnej lub Oświadczeniu jest wiążące dla Banku od momentu doręczenia Bankowi aktualnej Karty Informacyjnej.
11. W przypadku doręczenia do Banku uaktualnionej Karty Informacyjnej, dane zawarte w takiej Karcie Informacyjnej zastępują w całości dane zawarte w poprzedniej Karcie Informacyjnej lub Oświadczeniu.



§ 11. Zasady zmiany Ogólnych Warunków Współpracy i Regulaminów Transakcji

1. Bank ma prawo dokonać zmiany Ogólnych Warunków Współpracy i Regulaminów Transakcji wyłącznie w razie zaistnienia przynajmniej jednej z wymienionych przyczyn:
 - a) zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa regulujących wykonywanie Umowy Ramowej przez Bank. Zmiana nastąpi w zakresie, w jakim zmiany mają bezpośredni wpływ na postanowienia zmienianych postanowień Ogólnych Warunków Współpracy i Regulaminów Transakcji,
 - b) wydanie decyzji, zalecenia, rekomendacji lub interpretacji dotyczących wykonywania Umowy Ramowej, przez organ administracji publicznej lub inny organ, który na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa ma lub uzyska w przyszłości władcze uprawnienia w stosunku do Banku, w tym przez Narodowy Bank Polski, Komisję Nadzoru Finansowego, Europejski Urząd Nadzoru Bankowego (EBA), Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) – w zakresie w jakim te decyzje, zalecenia, rekomendacje lub interpretacje mają bezpośredni wpływ na postanowienia zmienianej części Ogólnych Warunków Współpracy lub Regulaminów Transakcji,
 - c) udostępnienie nowych funkcjonalności w Kanałach Elektronicznych (dalej: „funkcjonalność”) lub nowych produktów skarbowych, z zastrzeżeniem, że zmiany dokonane przez Bank nie mogą być podstawą do wprowadzenia lub zwiększenia opłat i prowizji w zakresie obsługi funkcjonalności (jeżeli zmiany są dokonywane bez zgody Klienta),
 - d) wycofanie funkcjonalności lub produktu skarbowego, w przypadku, jeśli koszt ponoszony przez Bank wynikający z utrzymania funkcjonalności lub produktu skarbowego jest: 1) niewspółmierny do liczby Klientów wykorzystujących daną funkcjonalność/ produkt skarbowy lub 2) liczba Klientów korzystających z danej funkcjonalności/ produktu skarbowego jest nieznaczna w stosunku do ogółu Klientów korzystających z systemu, który oferuje daną funkcjonalność/ produkt skarbowy lub 3) funkcjonalność jest przestarzała technologicznie w porównaniu z rozwiązaniami oferowanymi na rynku bankowym. O wycofaniu funkcjonalności lub produktu skarbowego Bank zawiadomi Klienta z minimum trzymiesięcznym wyprzedzeniem.
 - e) zmiana formy wykonywania usługi poprzez jej digitalizację (przeniesienie do Kanałów Elektronicznych), o ile zmiana nie jest sprzeczna z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub wyraźnym wyborem Klienta wyrażonym przy zawieraniu Umowy Ramowej,
 - f) wycofanie poszczególnych usług/produktów skarbowych świadczonych w ramach Umowy Ramowej, jeśli koszt ponoszony przez Bank w związku z wykonywaniem usługi jest: 1) niewspółmierny do liczby Klientów korzystających z usługi lub 2) liczba Klientów korzystających z danej usługi jest nieznaczna w stosunku do ogółu Klientów będących Stroną Umowy Ramowej. Wycofywane usługi/ produktu skarbowego nie mogą stanowić przedmiotowo istotnych elementów treści Umowy Ramowej. O wycofywaniu usługi/ produktu skarbowego Bank poinformuje Klienta z minimum trzymiesięcznym wyprzedzeniem,
 - g) zmiana aktualnie wykorzystywanych metod uwierzytelnienia w Kanałach Elektronicznych Banku, jeżeli na rynku finansowym udostępniane zostaną rozwiązania bezpieczniejsze w porównaniu do aktualnie stosowanych metod uwierzytelniania,
 - h) udostępnienie Klientom nowych usług, funkcjonalności lub produktów skarbowych o charakterze opcjonalnym,
 - i) w razie dokonania zmian nazw usług, produktów skarbowych lub uproszczenia postanowień Ogólnych Warunków Współpracy i Regulaminów Transakcji, z zastrzeżeniem, że zmiany będą dotyczyć semantyki i nie wpłyną na wzajemne prawa i obowiązki Banku i Klienta,
 - j) wprowadzenie zmian porządkowych wynikających ze zmian wprowadzonych z przyczyn wskazanych w punktach a-i powyżej.
2. Zmienione Ogólne Warunki Współpracy i/lub Regulaminy Transakcji są doręczane Klientom zgodnie z trybem opisanym w § 10 lub w inny sposób uprzednio uzgodniony przez Strony.
3. Niezależnie od wskazanego przez Klienta w Karcie Informacyjnej lub Oświadczeniu adresu poczty elektronicznej lub przesłania informacji za pośrednictwem Systemu Transakcyjnego, skuteczne jest przesłanie zmian Ogólnych Warunków Współpracy i/lub Regulaminów Transakcji przez Bank w formie papierowej na adres pocztowy Klienta i nie stanowi naruszenia Umowy Ramowej, Ogólnych Warunków Współpracy ani Regulaminów Transakcji.



4. Z zastrzeżeniem ust. 6, zmienione Ogólne Warunki Współpracy i/lub Regulaminy Transakcji wchodzą w życie w dniu ustalonym przez Bank, jednak nie wcześniej niż po upływie 30 dni od daty ich doręczenia Klientowi. Jeżeli Klient nie wyraża zgody na zmiany Ogólnych Warunków Współpracy lub Regulaminów Transakcji, może wypowiedzieć Umowę Ramową na zasadach i ze skutkami określonymi w Umowie Ramowej.
5. Brak wypowiedzenia Umowy Ramowej przez Klienta w terminie 14 dni od dnia otrzymania zmienionych Ogólnych Warunków Współpracy lub Regulaminów Transakcji uznane zostanie za akceptację zmienionych Ogólnych Warunków Współpracy oraz Regulaminów Transakcji.
6. Zawarcie przez Klienta Transakcji po dniu ustalonym przez Bank, niezależnie od upływu terminu 14 dni, o których mowa w ust. 5, oznacza, że Klient zapoznał się, akceptuje zmienione Ogólne Warunki Współpracy i/lub Regulamin Transakcji oraz ich wejście w życie z dniem zawarcia Transakcji.
7. Zmienione Ogólne Warunki Współpracy i/lub Regulaminy Transakcji obowiązują w stosunku do Transakcji zawartych od dnia, w którym wchodzą one w życie.
8. Bank ma prawo wprowadzić nowy rodzaj Transakcji regulowanej postanowieniami Ogólnych Warunków Współpracy i wprowadzić nowy Regulamin Transakcji. Wprowadzenie możliwości zawierania nowego rodzaju Transakcji w ramach Umowy Ramowej nie stanowi zmiany Umowy Ramowej i dokonywane jest poprzez doręczenie Klientowi nowego Regulaminu Transakcji.

§ 12. Różne

1. Strony mają prawo do rejestrowania oraz przechowywania zarejestrowanych rozmów telefonicznych i informacji przesyłanych za pomocą Systemu Transakcyjnego lub innych zaakceptowanych przez Strony środków komunikacji.
2. Bank rejestruje i przechowuje wszystkie rozmowy telefoniczne jak również inną komunikację, które skutkują lub mogą skutkować zawarciem Transakcji, przez okres 5 lat, licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym zostały one sporządzone/zarejestrowane. W przypadku gdy podmiot sprawujący nadzór nad działalnością Banku tego zażąda, okres przechowywania może wynieść 7 lat, licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym zostały one sporządzone/zarejestrowane.
3. Klientowi przysługuje prawo dostępu do zarejestrowanych przez Bank nagrań i korespondencji, o których mowa ust. 2, a Bank jest zobowiązany do ich udostępnienia bez zbędnej zwłoki.
4. Nagrane rozmowy mogą służyć jako dowód w przypadku wystąpienia pomiędzy Stronami sporu dotyczącego zawarcia, treści lub wykonania Transakcji, a także w toku postępowania arbitrażowego, administracyjnego, sądowego lub jakiegokolwiek innego postępowania.
5. Jeżeli dzień wymieniony w Ogólnych Warunkach Współpracy, Regulaminie Transakcji i/lub Umowie Ramowej nie jest Dniem Roboczym wówczas termin określony przez dany dzień ulega przesunięciu na najbliższy Dzień Roboczy następujący po danym dniu.
6. Sytuacja, w której Strona nie żąda realizacji określonego postanowienia Umowy Ramowej nie jest równoznaczna ze zrzeczeniem się uprawnień Strony związanych z tym postanowieniem ani nie wyłącza wykorzystania przysługujących Stronom uprawnień w przyszłości.
7. W sprawach dotyczących Systemu Transakcyjnego, nieuregulowanych w Ogólnych Warunkach Współpracy, zastosowanie ma „Regulamin korzystania z Kanałów Elektronicznych dla Przedsiębiorców i Innych Podmiotów” lub w przypadku Konsumentów „Regulamin korzystania z Kanałów Elektronicznych dla Klientów Indywidualnych”
8. Z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej, Strona nie ma prawa przenieść żadnego prawa wynikającego z Umowy Ramowej lub Transakcji bez pisemnej zgody drugiej Strony, przy czym Strony nie mogą takiej zgody odmówić bezzasadnie.
9. Bank może przenieść wymagalne wierzytelności wynikające z Umowy Ramowej lub Transakcji na osoby trzecie.



§ 13. Postępowanie reklamacyjne

1. Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji na działalność lub usługi świadczone przez Bank w związku z Umową Ramową.
2. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach 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.
3. Bank może poprosić Klienta o przekazanie informacji lub dokumentów, które będą Bankowi potrzebne w czasie rozpatrywania reklamacji, np. wydruków z terminala, rachunków, faktur, pisemnych oświadczeń.
4. Reklamacja może być zgłoszona:
 - 1) na piśmie w postaci papierowej:
 - a) osobiście - w dowolnej placówce Banku,
 - b) listownie – na adres korespondencyjny Banku.
 - 2) na piśmie w postaci elektronicznej:
 - a) w bankowości internetowej lub mobilnej – jeśli Klient ma do nich dostęp,
 - b) na adres do e-doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-18375-10021-DTBRC-21.
 - 3) ustnie:
 - a) do protokołu - w dowolnej placówce Banku,
 - b) pod numerem (+48) 12 370 70 00 lub (+48) 799 608 502.
5. Odpowiedź na reklamację oraz ewentualna informacja o przedłużeniu terminu procesowania udzielana jest na piśmie:
 - 1) w postaci papierowej – na adres do korespondencji Klienta widniejący w systemach bankowych:
 - a) jeśli Klient złoży reklamację na piśmie w postaci papierowej (chyba że Klient zawnioskuje o odpowiedź na piśmie w postaci elektronicznej), lub
 - b) jeśli Klient złoży wniosek, aby Bank odpowiedział na piśmie w postaci papierowej, lub
 - c) jeśli Klient złoży reklamację ustnie i nie złoży wniosku, aby Bank odpowiedział w określonej postaci.
 - 2) w postaci elektronicznej:
 - a) jeśli Klient złoży reklamację na piśmie w postaci elektronicznej, Bank odpowiada w ten sam sposób (chyba że Klient zawnioskuje o odpowiedź na piśmie w postaci papierowej).

W tym przypadku Bank:

 - umieści odpowiedź w bankowości internetowej i bankowości mobilnej – jeśli Klient złoży reklamację przez bankowość internetową lub bankowość mobilną (chyba że klient zawnioskuje o odpowiedź na adres e-mail) lub
 - wyśle odpowiedź na adres do e-doręczeń Klienta, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045 i 1841), wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy – jeśli Klient złoży reklamację na adres do e-doręczeń Banku.
 - b) jeśli Klient złoży wniosek, aby Bank odpowiedział na piśmie w postaci elektronicznej.

W tym przypadku Bank:

 - wyśle odpowiedź na adres e-mail Klienta, jeśli Bank posiada ten adres w systemie, lub
 - umieści odpowiedź w bankowości internetowej i bankowości mobilnej, jeśli Klient ma do nich dostęp,

w zależności który z ww. kanałów został wskazany przez Klienta. Jeśli Klient nie wskazał jednego z ww. kanałów, Bank odpowie poprzez e-mail na adres e-mail Klienta widniejący w kartotece Banku, jeśli Bank posiada ten adres lub bank umieści odpowiedź w bankowości internetowej i bankowości mobilnej, jeśli Klient ma do nich dostęp. Jeśli Bank nie posiada w kartotece adresu e-mail Klienta lub Klient nie ma dostępu do bankowości internetowej lub bankowości mobilnej, Bank odpowie na piśmie w postaci papierowej na adres do korespondencji Klienta, który został podany przez Klienta.

Jeśli Bank odpowiada na reklamację poprzez bankowość internetową i bankowość mobilną, Bank dodatkowo przekazuje Klientowi odpowiedź na adres e-mail Klienta widniejący w kartotece Banku,



jeśli Bank go posiada lub na piśmie w postaci papierowej na adres do korespondencji, który Klient podał do Banku.

6. Jeśli Klient jest niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji, może odwołać się od decyzji Banku. Aby to zrobić Klient może:

- 1) złożyć nową reklamację;
- 2) złożyć odwołanie do Rzecznika Klienta Alior Banku:
 - a) na piśmie w postaci papierowej:
 - listownie - na adres korespondencyjny Banku z dopiskiem: „Rzecznik Klienta Alior Banku”,
 - osobiście – w dowolnej placówce Banku, z dopiskiem „Rzecznik Klienta Alior Banku”,
 - b) na piśmie w postaci elektronicznej na adres do e-doręczeń Banku: AE:PL-18375-10021-DTBRC-21. Szczegółowe informacje, jak złożyć odwołanie do Rzecznika Klienta, znajdziesz na stronie: www.aliorbank.pl/dodatkowe-informacje/informacje/reklamacje;
wystąpić z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich. Wniosek ten podlega opłacie. Jeśli Klient nie opłaci wniosku, Arbiter go nie rozpatrzy i zwróci go Klientowi. Jeśli Bank przegra ten spór zwróci Klientowi tę opłatę. Jeśli Bank zawrze ugodę lub Arbiter odmówi rozpatrzenia wniosku, Arbiter zwróci Klientowi połowę opłaty. Jeśli Klient wycofa wniosek, Arbiter nie zwróci Klientowi opłaty za wniosek. Klient nie poniesie żadnych innych opłat z tytułu tego wniosku. Klient może złożyć wniosek:
 - a) na piśmie w postaci elektronicznej z kwalifikowanym podpisem elektronicznym na adres: arbitraz.kancelaria@zbp.pl
 - b) na piśmie w postaci papierowej na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa.

Arbiter Bankowy może odmówić rozpatrzenia sprawy, jeśli:

- spór wykracza poza kategorie, którymi zajmuje się Arbiter Bankowy,
- Bank nie zakończy postępowania reklamacyjnego,
- spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym spowoduje dla Banku uciążliwość,
- Arbiter Bankowy, inny podmiot lub sąd rozpatrzył lub prowadzi sprawę między Bankiem a Klientem o to samo roszczenie,
- rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Arbitra Bankowego,
- łączna wartość sporu jest wyższa niż 12 000 zł.

Dodatkowe informacje Klient znajdzie na stronie internetowej Banku, w rejestrze podmiotów uprawnionych prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz na stronie internetowej www.zbp.pl;

- 3) złożyć wniosek w trybie postępowania interwencyjnego lub pozasądowego rozwiązania sporu do Rzecznika Finansowego – Wniosek w postępowaniu pozasądowym podlega opłacie. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Rzecznik może zwolnić Klienta z opłaty. Jeśli tego nie zrobi i Klient jej nie wpłaci, Rzecznik nie rozpatrzy wniosku i zwróci go Klientowi. Wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu Klient może złożyć na piśmie:
 - a) w postaci elektronicznej:
 - przez platformę ePUAP,
 - na adres do e-doręczeń Rzecznika Finansowego: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15,
 - przez formularz dostępny na stronie internetowej Rzecznika Finansowego,
 - b) w postaci papierowej:
 - listownie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego, Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa,
 - osobiście: w siedzibie Biura Rzecznika Finansowego pod ww. adresem lub oddziałach terenowych, prezentowanych na stronie internetowej Rzecznika Finansowego.

Rzecznik Finansowy może odmówić rozpatrzenia sprawy, jeśli:

- spór wykracza poza kategorie, którymi zajmuje się Rzecznik Finansowy,
- Bank nie zakończy postępowania reklamacyjnego Klienta,
- spór spowoduje dla Banku uciążliwość,
- Rzecznik Finansowy, inny podmiot, sąd polubowny lub sąd rozpatrzył lub prowadzi sprawę między Bankiem a Klientem o to samo roszczenie,
- rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika Finansowego,



- Klient nie uiszcza opłaty od wniosku i Rzecznik Finansowy nie zwolni z niej Klienta.

Dodatkowe informacje Klient znajdzie na stronie internetowej <https://rf.gov.pl/>.

4) pozwać Alior Bank SA do:

- a) sądu rejonowego – jeśli wartość przedmiotu sporu jest do 100 000 złotych,
- b) sądu okręgowego – jeśli wartość przedmiotu sporu przekracza 100 000 złotych.

Klient może pozwać Alior Bank SA do Sądu Rejonowego dla Warszawy-Woli w Warszawie, do Sądu Okręgowego w Warszawie lub do sądu właściwego dla miejsca zamieszkania Klienta lub do sądu właściwego dla miejsca wykonania umowy.

7. Gdy Bank otrzyma wezwanie od Arbitra Bankowego lub Rzecznika Finansowego, weźmie udział w postępowaniu.