

Regulamin korzystania z Kanałów Elektronicznych dla Klientów Indywidualnych



POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

Niniejszy Regulamin korzystania z Kanałów Elektronicznych dla Klientów Indywidualnych w Alior Bank S.A., określa zasady i warunki udostępniania informacji o produktach Użytkownika oraz składania dyspozycji za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych.

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

§2

Użyte w dalszej części Regulaminu pojęcia oznaczają:

Agent Transferowy – podmiot prowadzący na zlecenie Funduszu Rejestr Uczestników Funduszu i dokonujący na podstawie składanych w odniesieniu do Funduszy zleceń i dyspozycji operacji na Rejestrze;

Bank – Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;

Bankowość Internetowa – usługa zapewniająca dostęp do informacji o produktach Użytkownika oraz możliwość składania dyspozycji z wykorzystaniem sieci Internet i komputera wyposażonego w przeglądarkę internetową;

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

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

Bankowość Mobilna – usługa zapewniająca dostęp do informacji o Produktach Użytkownika oraz możliwość składania dyspozycji z wykorzystaniem urządzeń mobilnych takich jak palmtopy i telefony komórkowe z dostępem do Internetu, wyposażone w przeglądarkę internetową;

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

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

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

Fundusz – fundusz inwestycyjny otwarty lub specjalistyczny fundusz inwestycyjny otwarty, działający na podstawie ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych (Dz. U. z 2004 r. nr 146 poz. 1546 z późn. zm.), którego Jednostki Uczestnictwa Użytkownik może nabyć za pośrednictwem Banku;

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

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

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

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

Jednostka Uczestnictwa – instrument finansowy reprezentujący prawa majątkowe uczestnika Funduszu, określone ustawą z dnia 29 lipca 2005 r. o inwestycyjnych obrocie instrumentami finansowymi (w Dz. U. z 2005 nr 183 poz. 1538 r. z późn. zm.) i statutem Funduszu;

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

Kod autoryzacyjny – kod w formie wiadomości tekstowej przesyłany na Telefon do autoryzacji zleceń Klienta, służący do autoryzacji Dyspozycji składanych przez Klienta w ramach Bankowości Internetowej lub Bankowości Mobilnej;

Placówka Banku – jednostka organizacyjna Banku wykonująca czynności bankowe.

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

Rejestr – Prowadzona przez Agenta Transferowego komputerowa ewidencja danych Uczestnika zawierająca w szczególności: dane identyfikujące Uczestnika, liczbę Jednostek Uczestnictwa, posiadanych przez Uczestnika, datę realizacji zleceń, liczbę i cenę po jakiej realizowane są zlecenia;

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

Tele Hasło – ciąg cyfr ustalany przez Użytkownika w sposób poufny podczas aktywacji Bankowości Telefonicznej, służący do autoryzacji wybranych Dyspozycji zleconych w ramach tej usługi;

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

Towarzystwo – towarzystwo funduszy inwestycyjnych zarządzające Funduszem zgodnie z ustawą dnia 28 sierpnia 1997 r. o funduszach inwestycyjnych (tekst jednolity Dz. U. z 2002 r. nr 49 poz. 448 z późn. zm.)

Uczestnik – Użytkownik, na rzecz którego w Rejestrze są zapisane Jednostki Uczestnictwa lub ich ułamkowe części;

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

Użytkownik – Osoba fizyczna, która zawarła Umowę i jest uprawniona do składania Dyspozycji za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych.

WARUNKI UDOSTĘPNIANIA KANAŁÓW ELEKTRONICZNYCH

§3

Kanały Elektroniczne są udostępniane po spełnieniu łącznie następujących warunków:

1. Zawarcia Umowy przez Użytkownika lub jego przedstawiciela ustawowego:
 - 1) osobiście, w Placówce Banku,
 - 2) korespondencyjnie,
 - 3) w inny wskazany przez Bank sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dokonania przez Użytkownika aktywacji wybranego Kanału Elektronicznego poprzez podanie Identyfikatora oraz:
 - 1) hasła Startowego, w przypadku Bankowości Internetowej,
 - 2) przeprowadzenie pozytywnej weryfikacji danych osobowych podczas rozmowy z konsultantem Contact Center, w przypadku Bankowości Telefonicznej.

§4

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

§5

Warunkiem udostępnienia Bankowości Mobilnej jest wcześniejsza aktywacja Bankowości Internetowej i ustalenie Hasła Dostępu.

§6

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

ZAKRES USŁUG KANAŁÓW ELEKTRONICZNYCH

§7

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

§8

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

POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE DOTYCZĄCE PRODUKTÓW INWESTYCYJNYCH

§9

1. Bank dystrybuuje Jednostki Uczestnictwa i przekazuje do realizacji dyspozycje dotyczące Jednostek Uczestnictwa Funduszy, z którymi zawarł umowę uprawniającą do pośredniczenia w realizacji zleceń związanych z nabywaniem i odkupywaniem Jednostek Uczestnictwa Funduszu. Aktualny wykaz tych Funduszy jest dostępny na stronach internetowych Banku, w Placówkach Banku oraz u konsultantów Contact Center.
2. Użytkownik ma możliwość składania zleceń i dyspozycji w odniesieniu do wszystkich Jednostek Uczestnictwa zaewidencjonowanych na Rejestrach Użytkownika w danym Towarzystwie, pod warunkiem udostępnienia Bankowi przez Agenta Transferowego danego Funduszu odpowiednich danych w oparciu o umowę, o której mowa w ust. 1.
3. Zlecenia nabycia Jednostek Uczestnictwa są przekazywane do realizacji pod warunkiem posiadania wystarczających środków na rachunku wskazanym do realizacji tego zlecenia.
4. Wskazanie rachunku do realizacji zlecenia jest równoznaczne ze złożeniem dyspozycji wykonania przelewu z tego rachunku.
5. Prawidłowo złożone i opłacone w całości zlecenia nabycia Jednostek Uczestnictwa w danym Funduszu Biuro Maklerskie niezwłocznie przekazuje do Agenta Transferowego, w celu ich wykonania przez Fundusz. Terminy realizacji zleceń poszczególnych Funduszy zawarte są Statutach Funduszy i dostępne są na stronach internetowych Banku, Placówkach Banku oraz u konsultantów Contact Center.

6. Użytkownik ponosi wszelkie koszty opłat i prowizji należnych Funduszom z tytułu dokonywanych transakcji, zgodnie ze Statutami oraz innymi regulacjami obowiązującymi w Funduszach. Informacja o aktualnych stawkach w/w opłat i prowizji pobieranych przez Fundusze udostępniana jest na stronach internetowych oraz dostępna w Placówkach Banku i u konsultantów Contact Center.
7. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki decyzji inwestycyjnych Użytkownika. Przystępując do wybranego Funduszu Użytkownik jest świadomy faktu, że inwestowanie środków w Jednostki Uczestnictwa danego Funduszu nie daje gwarancji zysku oraz, że jest obarczone ryzykiem poniesienia strat wskutek spadku wartości Jednostek Uczestnictwa.
8. Przed złożeniem dyspozycji, skutkiem której ma być nabycie Jednostek Uczestnictwa Funduszu, Użytkownik winien zapoznać się z materiałami informacyjnymi Funduszu (Statut i Prospekt informacyjny) zawierającymi informacje o realizowanej przez Fundusz polityce inwestycyjnej i ryzykach z nią związanych. Bank nie gwarantuje osiągnięcia zysku w związku z inwestycjami w Fundusze oraz nie ponosi odpowiedzialności za skutki decyzji inwestycyjnych Użytkownika.

REALIZACJA DYSPOZYCJI I ZASADY KORZYSTANIA Z KANAŁÓW ELEKTRONICZNYCH

§10

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

§11

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

§12

1. Dyspozycje składane przez Bankowość Internetową lub Bankowość Mobilną mogą wymagać autoryzacji za pomocą Kodu autoryzacyjnego.
2. Dyspozycje składane przez Bankowość Telefoniczną mogą wymagać autoryzacji Tele Hasłem.
3. Użytkownik nie może podważać autentyczności prawidłowo zautoryzowanej Dyspozycji.

§13

1. Dyspozycja z bieżącą datą realizacji, prawidłowo zautoryzowana, nie może być anulowana.
2. Zapisy ust. 1 nie wykluczają możliwości złożenia Dyspozycji anulowania zlecenia w ramach świadczonych usług maklerskich na zasadach określonych w Regulaminie Świadczenia Usług Maklerskich.

§14

1. Dane niezbędne do prawidłowej realizacji Dyspozycji powinny być podane zgodnie z opisem pól występujących w formularzu Dyspozycji.
2. Przed dokonaniem autoryzacji, Użytkownik powinien upewnić się, że Dyspozycje są jednoznaczne i zgodne z jego intencją.

§15

1. Użytkownik zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania Dyspozycji.
2. Reklamacja może być zgłoszona:
 - 1) w Placówce Banku,
 - 2) Telefonicznie w Contact Center,
 - 3) Poprzez System Bankowości Internetowej (dla Klienta zalogowanego),
 - 4) Listownie – na adres korespondencyjny Banku.
3. Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, jednakże termin może ulec przedłużeniu z przyczyn niezależnych od Banku. Klient zostanie poinformowany o przedłużającym się ponad 30 dni roboczych terminie rozpatrywania reklamacji. W przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych będzie rozpatrywane zgodnie z Regulamin kart płatniczych Alior Bank S.A.
4. W przypadku przekazania reklamacji listownie, za datę przyjęcia reklamacji, uważa się datę dostarczenia listu do Banku.
5. Odpowiedź na reklamację może być udzielona:
 - telefonicznie,
 - listownie,
 - drogą elektroniczną - w Systemie Bankowości Internetowej.
6. Reklamacje składane w zakresie świadczonych usług maklerskich powinny być kierowane bezpośrednio do Biura Maklerskiego na zasadach określonych w Regulaminie Świadczenia Usług Maklerskich.

§16

1. Bank rejestruje i przechowuje na nośnikach elektronicznych wszystkie rozmowy telefoniczne prowadzone w ramach Contact Center.
2. Użytkownik wyraża zgodę na rejestrowanie tych rozmów;
3. W przypadku braku zgody Użytkownika lub awarii urządzenia nagrywającego, Bank ma prawo odmówić przyjęcia Dyspozycji drogą telefoniczną;

4. W razie wątpliwości co do treści złożonej Dyspozycji, nagrania rozmów są rozstrzygające i mogą być wykorzystane w postępowaniu reklamacyjnym oraz dla celów dowodowych.

§17

1. Dyspozycje dotyczące obsługi zleceń stałych wykonywanych z rachunków bankowych oraz odwoływania przelewów z odroczoną datą realizacji są przyjmowane najpóźniej na jeden dzień roboczy przed datą realizacji Dyspozycji.
2. Zapis z ust. 1 nie ma zastosowania dla zleceń stałych wykonywanych z rachunków brokerskich.

§18

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

ZASADY BEZPIECZEŃSTWA

§19

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

§20

Użytkownik nie może dostarczać danych o charakterze bezprawnym i zobowiązany jest stosować się do zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa podczas korzystania z Kanałów Elektronicznych; w szczególności Użytkownik powinien z należytą starannością chronić dane wykorzystywane do logowania w Kanałach Elektronicznych (Identyfikator, hasła, PINy), oraz telefon komórkowy, którego numer został podany w Banku jako Telefon do Kodów autoryzacyjnych.

§21

W przypadku wystąpienia podejrzeń o wejście osób trzecich w posiadanie któregoś z haseł wykorzystywanych w Kanałach Elektronicznych, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego dokonania jego zmiany lub zablokowania Kanałów Elektronicznych.

§22

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

§23

Szczegółowe informacje dotyczące zasad bezpiecznego korzystania z Kanałów Elektronicznych zamieszczone są na stronach internetowych Banku oraz udzielane przez konsultantów Contact Center.

§24

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

ZABLOKOWANIE I REZYGNACJA Z KANAŁÓW ELEKTRONICZNYCH

§25

1. Przez zablokowanie należy rozumieć brak możliwości korzystania przez Użytkownika z danego Kanału Elektronicznego.
2. Zablokowanie Bankowości Internetowej jest równoznaczne z zablokowaniem Bankowości Mobilnej; zablokowanie Bankowości Mobilnej jest równoznaczne z zablokowaniem Bankowości Internetowej.

§26

1. Zablokowanie każdego z Kanałów Elektronicznych może zostać dokonane przez Użytkownika:
 - 1) samodzielnie w Bankowości Internetowej,
 - 2) w drodze Dyspozycji złożonej konsultantowi Contact Center,
 - 3) w Placówce Banku,
 - 4) w wyniku przekroczenia ustalonego dla danego Kanału Elektronicznego limitu błędnych prób logowania.
2. Zablokowanie każdego z Kanałów Elektronicznych może zostać dokonane przez Bank na podstawie analizy danych systemowych w przypadku:
 - 1) zagrożenia przechwycenia danych dostępowych Użytkownika przez złośliwe oprogramowanie,
 - 2) wykorzystywania danych dostępowych Użytkownika przez oprogramowanie automatycznie logujące się z dużą częstotliwością,
 - 3) wykorzystywania systemów lub rachunków w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa,
 - 4) wykonywanie działań mogących zagrażać bezpieczeństwu systemu i danych w nim przetwarzanych.

Niezwłocznie po zablokowaniu Bank podejmie kontakt z Klientem celem wyjaśnienia sytuacji.

§27

Użytkownik może odblokować:

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

§28

W przypadku rozwiązania Umowy, Bank dokonuje zablokowania Kanałów Elektronicznych.

§29

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

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§30

1. Za czynności związane z udostępnieniem i obsługą Kanałów Elektronicznych Bank pobiera opłaty i prowizje zgodnie z obowiązującą Taryfą Opłat i Prowizji Alior Banku S.A. dla Klientów Indywidualnych lub Biura Maklerskiego.
2. Wysokości opłat i prowizji mogą podlegać zmianom w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z wymienionych niżej okoliczności:
 - 1) zmiany poziomu inflacji ogłaszanej przez GUS;
 - 2) zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych i rozliczeń międzybankowych;
 - 3) zmiany cen usług, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych i niebankowych;
 - 4) zmiany przepisów prawa, zakresu i/lub formy świadczonych usług, w zakresie jakim ta zmiana wpływa na realizację postanowień Umowy.
 - 5) zmiany wewnętrznych kosztów obsługi.
3. Aktualna Taryfa Opłat i Prowizji dostępna jest na stronach internetowych Banku oraz w Placówkach Banku.

§31

1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany niniejszego Regulaminu.
2. W przypadku zmiany Regulaminu, Bank dostarczy Użytkownikowi listę zmian lub tekst jednolity Regulaminu. Regulamin lub zmiany do Regulaminu dostarczane będą wyłącznie drogą elektroniczną (za pośrednictwem stron internetowych Banku, Bankowości Internetowej lub poczty email) nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie. Brak zgłoszenia sprzeciwu Użytkownika wobec proponowanych zmian jest równoznaczny z wyrażeniem na nie zgody.
3. Regulamin dostarczony w sposób opisany w ust. 2 uznaje się za doręczony.
4. Użytkownik ma prawo, przed datą proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat związanych z wypowiedzeniem Umowy lub opłat wynikających z proponowanych zmian.
5. W przypadku gdy Użytkownik zgłosi sprzeciw zgodnie z ust. 2, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat związanych z wypowiedzeniem umowy lub opłat wynikających z proponowanych zmian.

§32

Zgodnie z Prawem bankowym (Ustawa z 29 sierpnia 1997 Prawo Bankowe) i na zasadach w nim określonych, Bank i osoby w nim zatrudnione oraz osoby, za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności bankowe, zobowiązane są zachować tajemnicę bankową oraz udzielać informacji w przypadkach przewidzianych Prawem bankowym.

§33

Bank zastrzega sobie prawo wykonywania niektórych usług w ramach Kanałów Elektronicznych za pośrednictwem podmiotów zewnętrznych, w szczególności podmiotów zależnych. Przekazywane do tych podmiotów dane objęte są tajemnicą bankową oraz postanowieniami ustawy o ochronie danych osobowych i podlegają ochronie w takim samym stopniu i zakresie jak w przypadku Banku. Bank ponosi pełną odpowiedzialność za transakcje wykonywane za pośrednictwem tych podmiotów.