



Regulamin usługi zawierania Umowy Kredytu ratalnego przez internet Alior Bank SA

W tym Regulaminie zwracamy się do Ciebie bezpośrednio – per Ty (np. Ciebie, Twój) – jako Kredytobiorcy.

O sobie piszemy per my (np. nas, nam) – mamy na myśli Alior Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie, pod adresem ul. Chmielna 69, 00-801 Warszawa, wpisaną pod numerem KRS 0000305178 do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; NIP 1070010731; wysokość kapitału zakładowego i kapitału wpłaconego: 1 305 539 910 zł.

Firma, za pośrednictwem której zawierasz Umowę Kredytu ratalnego, to Euro-net Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, którą dalej w tym Regulaminie nazywamy Euro.

Część 1. – co musisz wiedzieć na początek

1. W tym Regulaminie opisujemy zasady, na których:
 - 1) złożysz Wniosek o Kredyt ratalny,
 - 2) zawrzesz z nami – za pośrednictwem Euro – Umowę Kredytu ratalnego przez internet.
2. Niektórych słów i sformułowań używamy w konkretnym znaczeniu (np. Formularz informacyjny, Autopay). Wyjaśniamy je w 2. części Regulaminu.
3. Dodatkowe informacje i przykłady umieściliśmy w ramkach, które nie są częścią tego Regulaminu. Pozwolą Ci one lepiej zrozumieć jego treść i zasady.

Ważne!

Wysyłamy aktywne linki wyłącznie wtedy, gdy jako Klient zaczniesz składać wniosek o dany produkt lub daną usługę (zainicjujesz ten proces). **Nigdy nie wysyłamy linków bez takiego wniosku. Dlatego nie klikaj w żaden link, który otrzymasz, jeśli wniosek nie został przez Ciebie złożony.**

Część 2. – jak definiujemy pojęcia użyte w Regulaminie

1. **Autopay** – firma, która świadczy na naszą rzecz usługi w zakresie realizacji szybkich przelewów międzybankowych. Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie, ul. Powstańców Warszawy 6, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ VIII pod numerem 0000320590, NIP 585-135-11-85.
2. **Dokumentacja kredytowa** – wszystkie dokumenty, które dotyczą Twojego Kredytu ratalnego, czyli:
 - 1) Formularz informacyjny oraz
 - 2) Umowa Kredytu ratalnego – zawiera między innymi wzór odstąpienia od tej umowy.
3. **Euro** – firma, za pośrednictwem której zawierasz Umowę Kredytu ratalnego zgodnie z ustawą z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim. Euro-net Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Muszkieterów 15, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, Wydział XIV Gospodarczy pod numerem 0000117710, NIP 527-000-59-84.
4. **Formularz informacyjny** – dokument, który zawiera kluczowe informacje i dane na temat Twojego Kredytu ratalnego. To, jakie informacje ma zawierać Formularz informacyjny, określa ustawa z 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim.
5. **Konto Klienta** – konto, które zakładasz w Sklepie internetowym, aby między innymi:
 - 1) robić w nim zakupy,



- 2) złożyć Wniosek o Kredyt ratalny,
- 3) zawrzeć Umowę Kredytu ratalnego.
6. **Kredyt ratalny** – kredyt wiązany:
 - 1) który nie jest na cele związane z Twoją działalnością gospodarczą ani zawodową,
 - 2) który bierzesz na zakup towarów lub usług oferowanych przez Euro,
 - 3) którego udzielamy Ci w ramach współpracy z Euro oraz
 - 4) którego pieniądze otrzyma Euro na opłacenie całości lub części ceny towaru lub usługi.
7. **Raty przez Internet** – sposób płatności za towary i usługi, który polega na tym, że po zawarciu przez Ciebie Umowy Kredytu ratalnego, kwotę netto prześlemy Euro – jako zapłatę za kupione przez Ciebie towary lub usługi.
8. **Regulamin** – ten Regulamin, w którym opisujemy zasady składania Wniosku o kredyt ratalny i zawierania Umowy Kredytu ratalnego w trybie Raty przez Internet.
9. **Rejestr zastrzeżeń numerów PESEL** – rejestr, który jest prowadzony:
 - 1) przez Ministra właściwego ds. informatyzacji jako centralny zbiór danych osobowych pełnoletnich osób fizycznych,
 - 2) aby zapobiegać negatywnym konsekwencjom nieuprawnionego wykorzystania danych osobowych osób, które zastrzegły PESEL.
10. **Sklep internetowy** – sklep online:
 - 1) który prowadzi Euro,
 - 2) w którym możesz założyć Konto Klienta i kupować, a następnie
 - 3) w którym możesz złożyć Wniosek o Kredyt ratalny i zawrzeć Umowę Kredytu ratalnego.
11. **Ty (Klient)** – osoba, która spełnia wszystkie poniższe warunki:
 - 1) jest konsumentem – czyli osobą fizyczną, która wykonuje czynności prawne niezwiązane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
 - 2) złożyła Wniosek o Kredyt ratalny.
12. **Umowa Kredytu ratalnego**:
 - 1) zawierasz ją z nami za pośrednictwem Euro,
 - 2) zawiera warunki, na jakich udzielamy Ci Kredytu ratalnego.Umowa Kredytu ratalnego może być zawarta jako Umowa zintegrowana – czyli umowa, która obejmuje Umowę Kredytu ratalnego oraz Umowę ramową.

Ważne!

Umowę Kredytu ratalnego lub Umowę zintegrowaną zawierasz z nami na odległość (czyli bez konieczności obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość – zgodnie z Ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta). Chęć zawarcia umowy (oświadczenie woli) składasz przez internet.

13. **Umowa ramowa** – „Umowa o świadczenie usług oferowanych przez Bank dla osoby fizycznej”. Do Umowy ramowej dołączymy „Regulamin korzystania z Kanałów elektronicznych dla klientów Indywidualnych”.
14. **Umowa zintegrowana** to Umowa Kredytu ratalnego wraz z Umową ramową.
15. **Wniosek o Kredyt ratalny** – wniosek, który składasz w Sklepie internetowym o nasz Kredyt ratalny.

Część 3. – kiedy możesz zawrzeć Umowę Kredytu ratalnego

Umowę Kredytu ratalnego możesz zawrzeć, jeśli spełnisz wszystkie poniższe warunki:

- 1) Masz ukończone 18 lat.
- 2) Masz polskie obywatelstwo.
- 3) Legitymujesz się ważnym dowodem osobistym.
- 4) Masz pełną zdolność do czynności prawnych.
- 5) Masz adres zamieszkania w Polsce.

- 6) Masz numer telefonu komórkowego, pod którym skontaktujemy się z Tobą.
- 7) Korzystasz z urządzeń, które spełniają następujące wymagania techniczne:
 - a) mają dostęp do internetu i poczty elektronicznej,
 - b) wyświetlają poprawnie stronę Sklepu internetowego i PDF-y,
 - c) obsługują SMS-y i rozmowy telefoniczne.
- 8) Masz indywidualne konto osobiste z dostępem do bankowości internetowej, które prowadzi dowolny bank działający na terenie Polski (dotyczy to klientów, którzy potwierdzają swoją tożsamość przelewem weryfikacyjnym lub profilem bankowym).
- 9) Składasz Wniosek o Kredyt ratalny, którego kwota wynosi maksymalnie czterokrotność przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw – dane te co trzy miesiące publikuje Główny Urząd Statystyczny.
- 10) Kupujesz towar lub usługę z zapłatą w trybie Raty przez Internet. Kredyt ratalny może pokryć do 100% ceny tych towarów lub usług. Ważne:
 - a) Cena usługi nie może przekroczyć jednokrotności przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw, którą Główny Urząd Statystyczny publikuje co trzy miesiące.
 - b) Jeśli kupujesz wirtualne oprogramowanie, kody lub inne produkty cyfrowe, możesz otrzymać Kredyt ratalny, jeśli cena tych produktów wyniesie nie więcej niż jednokrotność przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw, którą Główny Urząd Statystyczny publikuje co trzy miesiące.
- 11) Zgadzasz się wykonać na potrzeby zawarcia Umowy Kredytu ratalnego przelew weryfikacyjny przez Autopay (dotyczy to klientów, którzy potwierdzają swoją tożsamość przelewem weryfikacyjnym).
- 12) Masz założone Konto Klienta.
- 13) W chwili, w której zawierasz Umowę Kredytu ratalnego, nie masz zastrzeżonego PESEL-u w Rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL.

Część 4. – jak zawrzeć Umowę Kredytu ratalnego

1. Składanie Wniosku o Kredyt ratalny

- 1) Jeśli chcesz złożyć Wniosek o Kredyt ratalny i zawrzeć z nami Umowę Kredytu ratalnego, podczas zakupów na stronie Sklepu internetowego wybierz sposób płatności: Raty przez Internet.
- 2) Wypełnij zgodnie z prawdą wszystkie pola Wniosku o Kredyt ratalny. Następnie zaznacz zgody, na podstawie których będziemy mogli sprawdzić Twoją zdolność kredytową.
- 3) Na koniec – zapoznaj się z Regulaminem i zaznacz pole, w którym akceptujesz Regulamin.

2. Nasza decyzja kredytowa

- 1) Gdy złożysz Wniosek o Kredyt ratalny, otrzymasz naszą decyzję kredytową. Wyślemy ją na Twoje Konto Klienta oraz adres e-mailowy, który podasz we Wniosku o Kredyt ratalny.
- 2) Możemy wydać jedną z 4 decyzji kredytowych. Możemy:
 - a) przyznać Ci Kredyt ratalny. Wtedy poinformujemy Cię, jak potwierdzić swoją tożsamość i zawrzeć Umowę Kredytu ratalnego,
 - b) odmówić Ci przyznania Kredytu ratalnego,

Dodatkowa informacja

Pamiętaj, że mamy prawo bez podania przyczyny wydać negatywną decyzję kredytową i odmówić Ci udzielenia Kredytu ratalnego. Jeśli taką decyzję podejmiemy na podstawie informacji, które znajdują się w naszych lub zewnętrznych zbiorach danych, to wskażemy Ci ten zbiór. Informacje te prześlemy Ci najszybciej, jak to będzie możliwe.

- c) przyznać Ci niższy Kredyt ratalny – wtedy brakującą kwotę dopłacisz gotówką, przy odbiorze towaru lub realizowaniu usługi, na które bierzesz Kredyt ratalny,



d) przyznać Ci Kredyt ratalny – ale z innymi warunkami (liczbą rat, wysokością rat itp.). W tym przypadku przedstawimy Ci nasze warunki – zawsze będą zawierały następujące założenia:

- prowizja 0%,
- oprocentowanie 0%,
- opłata za przygotowanie oferty 0%,
- brak odroczenia terminu spłaty pierwszej raty,
- brak rat gratis.

3) W ciągu roku od kiedy otrzymasz decyzję kredytową, masz prawo złożyć wniosek o jej wyjaśnienie, zgodnie z art.70a Prawa bankowego. Możesz to zrobić w wybrany przez Ciebie sposób – pisemnie albo ustnie. Na odpowiedź mamy 30 dni od kiedy otrzymamy wniosek. Odpowiadamy zawsze w formie pisemnej.

3. Potwierdzenie Twojej tożsamości

- 1) Po otrzymaniu pozytywnej decyzji kredytowej poprosimy Cię o potwierdzenie Twojej tożsamości. Możemy to zrobić na trzy sposoby:
 - a) w aplikacji mObywatel,
 - b) w bankowości internetowej Twojego banku albo
 - c) przelewem weryfikacyjnym z indywidualnego konta.
- 2) Jeśli wybierzesz potwierdzenie tożsamości przelewem weryfikacyjnym, zwrócimy Ci przelew na konto, z którego został wykonany, niezależnie od wyniku potwierdzenia. Jeśli był to szybki przelew międzybankowy pay-by-link, zwrot otrzymasz od razu, gdy zaksięgujemy ten przelew. Jeśli nie – zwrot potrwa do 7 dni od zaksięgowania.
- 3) Potwierdzenie tożsamości jest bezpłatne.
- 4) Jeśli nie uda nam się potwierdzić Twojej tożsamości, możesz ponownie spróbować – tą samą lub inną metodą (o ile masz do wykorzystania kolejne próby i metoda nadal jest dla Ciebie udostępniona).
- 5) Jeśli nie potwierdzimy Twojej tożsamości, nie zawrzemy Umowy Kredytu ratalnego.
- 6) Gdy potwierdzimy Twoją tożsamość, przejdziesz do podpisywania Umowy Kredytu ratalnego kodem z SMS-a.
- 7) Jeśli jesteś już naszym Klientem, możemy umożliwić Ci potwierdzenie tożsamości i zawarcie Umowy Kredytu ratalnego w uproszczony sposób: kodem z SMS-a, który otrzymasz na numer do kontaktu podany we Wniosku o Kredyt ratalny. Tym sposobem zawierania Umowy Kredytu ratalnego potwierdzamy Twoją tożsamość, na podstawie danych podanych we Wniosku o Kredyt ratalny oraz danych z naszego systemu.

Dodatkowa informacja

Jeśli umożliwimy Ci potwierdzenie tożsamości i zawarcie Umowy Kredytu ratalnego w uproszczony sposób, zrobisz to jednym kodem z wysłanego przez nas SMS-a.

4. Podpisanie i zawarcie Umowy Kredytu ratalnego

- 1) Dokumentację kredytową udostępnimy w Koncie Klienta i wyślemy na adres e-mail podany przez Ciebie we Wniosku o Kredyt ratalny:
 - a) gdy wydamy pozytywną decyzję kredytową i potwierdzimy Twoją tożsamość lub
 - b) od razu po wydaniu pozytywnej decyzji kredytowej, jeśli umożliwimy Ci potwierdzenie tożsamości kodem z SMS-a.
- 2) Przeczytaj Dokumentację kredytową. Jeśli akceptujesz jej treść, podpisz Umowę Kredytu ratalnego. Zrób to na stronie, przez którą składasz Wniosek o Kredyt ratalny. Wpisz otrzymany od nas kod z SMS-a – tak oświadczasz chęć zawarcia Umowy Kredytu ratalnego.
- 3) SMS z kodem wysyłamy na numer podany przez Ciebie we Wniosku o Kredyt ratalny – jest ważny 10 minut. Możemy wysłać do 10 takich kodów. Wszystkie są darmowe.
- 4) Nie pobieramy opłat za weryfikację kodów z SMS-a.

- 5) Jeśli podasz błędny kod z SMS-a, to zawarcie Umowy Kredytu ratalnego będzie niemożliwe. Informacje o tym otrzymasz w Koncie Klienta.
 - 6) Gdy wpiszesz poprawny kod z SMS-a, sprawdzimy, czy Twój PESEL jest zastrzeżony w Rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL.
 - a) Jeśli Twój PESEL nie jest zastrzeżony, wyślemy Ci SMS z potwierdzeniem, że Umowa Kredytu ratalnego została zawarta.
 - b) Jeśli Twój PESEL jest zastrzeżony, wstrzymujemy zawarcie Umowy Kredytu ratalnego. Otrzymasz o tym informację w Koncie Klienta. Umowę Kredytu ratalnego możesz zawrzeć, gdy cofniesz zastrzeżenie PESEL-u.
 - c) Gdy cofniesz zastrzeżenie PESEL-u, potwierdź to w Koncie Klienta – a my ponownie sprawdzimy go w Rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL.
 - 7) Jeśli Rejestr zastrzeżeń numerów PESEL jest niedostępny, wstrzymamy proces zawarcia Umowy Kredytu ratalnego. Ty otrzymasz o tym informację w Koncie Klienta. Będziemy sprawdzać Twój PESEL w tym rejestrze, dopóki Wniosek o Kredyt ratalny będzie ważny – aż potwierdzimy, że Twój PESEL nie jest zastrzeżony.
 - 8) Dniem zawarcia Umowy Kredytu ratalnego jest dzień, w którym wyślemy Ci SMS z potwierdzeniem zawarcia tej umowy.
 - 9) Po zawarciu Umowy Kredytu ratalnego otrzymasz także:
 - a) komunikat w Koncie Klienta z potwierdzeniem oraz
 - b) Dokumentację kredytową i potwierdzenie zawarcia umowy na adres e-mail podany przez Ciebie we Wniosku o Kredyt ratalny.
 - 10) Po zawarciu Umowy Kredytu ratalnego, możesz ustalić z Euro termin dostawy zakupów.
5. **Po zawarciu Umowy Kredytu ratalnego**
- 1) Dostawa towarów lub usług następuje w sposób i na adres, które wskażesz przy składaniu zamówienia w Sklepie internetowym. Jeśli na te towary lub usługi udzielamy Ci Kredytu ratalnego, adres dostawy musi znajdować się w Polsce.
 - 2) Przy odbiorze towaru lub usługi możesz otrzymać prośbę o okazanie dowodu osobistego. Jeśli potwierdzenie Twojej tożsamości nie będzie możliwe, Euro ma prawo odmówić wydania Ci towaru lub usługi, aż potwierdzi Twoją tożsamość.
 - 3) Harmonogram spłaty Kredytu ratalnego otrzymasz e-mailem lub listem zwykłym, na adres podany we Wniosku o Kredyt ratalny.
 - 4) Jeśli stwierdzisz, że Dokumentacja kredytowa lub harmonogram zawierają nieprawidłowe dane, prosimy, udaj się w tej sprawie do naszego dowolnego oddziału.

Część 5. – reklamacje

1. Reklamację możesz zgłosić:
 - 1) na piśmie w postaci papierowej:
 - a) osobiście – w naszej dowolnej placówce,
 - b) listownie – na nasz adres korespondencyjny,
 - 2) na piśmie w postaci elektronicznej:
 - a) w bankowości internetowej, bankowości mobilnej – jeśli masz do nich dostęp,
 - b) na nasz adres do e-doręczeń: AE:PL-18375-10021-DTBRC-21,
 - 3) ustnie:
 - a) do protokołu – w naszej dowolnej placówce,
 - b) pod numerem (+48) 12 370 70 00 lub (+48) 799 608 502.
2. Na reklamacje odpowiadamy na piśmie:
 - 1) w postaci papierowej – na Twój adres do korespondencji, który został nam przez Ciebie podany:
 - a) jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci papierowej (chyba że złożysz wniosek o odpowiedź na piśmie w postaci elektronicznej) lub
 - b) jeśli złożysz wniosek, abyśmy odpowiedzieli na piśmie w postaci papierowej lub

- c) jeśli zgłosisz reklamację ustnie i nie złożysz wniosku, abyśmy odpowiedzieli w określonej postaci.
- 2) w postaci elektronicznej:
- a) jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, odpowiemy Ci w ten sam sposób (chyba, że złożysz wniosek o odpowiedź na piśmie w postaci papierowej):
- w bankowości internetowej i bankowości mobilnej – jeśli reklamację złożysz przez te kanały (chyba że złożysz wniosek, abyśmy odpowiedzieli na Twój adres e-mail) lub
 - na Twój adres do e-doręczeń – jeśli reklamację złożysz na nasz adres do e-doręczeń. Gdy piszemy o Twoim adresie do e-doręczeń, mamy na myśli adres, 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), i który jest wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy,
- b) jeśli złożysz wniosek, abyśmy odpowiedzieli na piśmie w postaci elektronicznej – prześlemy Ci ją w kanale, który wybierzesz:
- na Twój adres e-mail – jeśli go mamy w naszym systemie lub
 - w bankowości internetowej i mobilnej – jeśli masz do nich dostęp.
- Jeśli złożysz wniosek, abyśmy odpowiedzieli na piśmie w postaci elektronicznej, ale nie wybierzesz kanału – prześlemy Ci ją:
- na Twój adres e-mail, jeśli go mamy w naszym systemie lub
 - w bankowości internetowej i mobilnej, jeśli masz do nich dostęp.
- Jeśli nie mamy w kartotece Twojego adresu e-mail lub nie masz dostępu do bankowości internetowej lub bankowości mobilnej, odpowiemy na piśmie w postaci papierowej na Twój adres do korespondencji, który został nam przez Ciebie podany.
- Jeśli odpowiedź na reklamację prześlemy Ci w bankowości internetowej i mobilnej dodatkowo wyślemy ją:
- na Twój adres e-mail – jeśli mamy go w naszym systemie lub
 - na piśmie w postaci papierowej na Twój adres do korespondencji, który został nam przez Ciebie podany.
3. Reklamację rozpatrujemy najszybciej, jak to możliwe do 30 dni kalendarzowych od jej otrzymania.
4. W szczególnie trudnych przypadkach na Twoją reklamację możemy odpowiedzieć później. W tych przypadkach, wskażemy Ci:
- 1) przyczynę opóźnienia,
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone, abyśmy mogli ją rozpatrzyć,
 - 3) przewidywany termin, w jakim ją rozpatrzymy i udzielimy Ci odpowiedzi – nie może on jednak przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoją reklamację.
5. Możemy Cię prosić o przekazanie informacji lub dokumentów, które będą nam potrzebne w czasie rozpatrywania reklamacji, np. wydruków z terminala, rachunków, faktur, pisemnych oświadczeń.
6. Nawet jeśli złożysz reklamację, masz obowiązek terminowo regulować zobowiązania, które wynikają z umowy.
7. Możesz odwołać się od naszej decyzji. Aby to zrobić, możesz:
- 1) złożyć nową reklamację,
 - 2) złożyć odwołanie do Rzecznika Klienta Alior Banku:
- a) na piśmie w postaci papierowej:
- listownie – na nasz adres korespondencyjny z dopiskiem: „Rzecznik Klienta Alior Banku”,
 - osobiście – w naszej dowolnej placówce. W tym przypadku pozostaw pismo z dopiskiem „Rzecznik Klienta Alior Banku”,
- b) na piśmie w postaci elektronicznej:
- na nasz adres do e-doręczeń: AE:PL-18375-10021-DTBRC-21.
- Szczegółowe informacje, jak złożyć odwołanie do Rzecznika Klienta, znajdziesz na stronie www.aliorbank.pl/dodatkowe-informacje/informacje/reklamacje.
- 3) wystąpić z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich. Wniosek ten podlega opłacie. Jeśli nie opłacisz wniosku, Arbiter go nie

rozpatrzy i zwróci Ci go. Jeśli przegramy ten spór zwrócimy Tobie tę opłatę. Jeśli zawrzemy ugodę lub Arbiter odmówi rozpatrzenia wniosku, Arbiter zwróci Ci połowę opłaty. Jeśli Ty wycofasz wniosek, Arbiter nie zwróci Ci opłaty za wniosek. Nie poniesiesz żadnych innych opłat z tytułu tego wniosku. Wniosek możesz złożyć:

- 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,
- nie zakończymy Twojego postępowania reklamacyjnego,
- spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym spowoduje dla nas uciążliwość,
- Arbiter Bankowy, inny podmiot lub sąd rozpatrzył lub prowadzi sprawę między nami o to samo roszczenie,
- rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Arbitra Bankowego,
- łączna wartość sporu jest wyższa niż 12 000 zł.

Dodatkowe informacje znajdziesz na naszej stronie internetowej, w rejestrze podmiotów uprawnionych prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz na stronie internetowej www.zbp.pl.

- 4) 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 Cię zwolnić z opłaty. Jeśli tego nie zrobi i jej nie wpłacisz, Rzecznik nie rozpatrzy wniosku i zwróci Ci go. Wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu możesz 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,
- nie zakończymy Twojego postępowania reklamacyjnego,
- spór spowoduje dla nas uciążliwość,
- Rzecznik Finansowy, inny podmiot, sąd polubowny lub sąd rozpatrzył lub prowadzi sprawę między nami a Tobą o to samo roszczenie,
- rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika Finansowego,
- nie uiścisz opłaty od wniosku i Rzecznik Finansowy nie zwolni Cię z niej.

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

- 5) pozwać Alior Bank SA do:
 - a) sądu rejonowego – jeśli wartość przedmiotu sporu jest do 100 000 zł,
 - b) sądu okręgowego – jeśli wartość przedmiotu sporu przekracza 100 000 zł.

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



8. Gdy otrzymamy wezwanie od Arbitra Bankowego lub Rzecznika Finansowego, weźmiemy udział w postępowaniu.

Część 6. – kiedy i na jakich zasadach możesz odstąpić od Umowy Kredytu ratalnego

1. Możesz odstąpić od Umowy Kredytu ratalnego zgodnie z zasadami, które znajdziesz w Formularzu informacyjnym i Umowie Kredytu ratalnego. Na odstąpienie masz 14 dni od zawarcia tej umowy.
2. Jeśli odstąpisz od Umowy Kredytu ratalnego:
 - 1) uznajemy, że ta umowa nigdy nie została zawarta,
 - 2) nie musisz spłacać Kredytu ratalnego ani żadnych kosztów, które go dotyczą, oraz
 - 3) Euro zwraca nam kwotę, która wynosi równowartość ceny zakupionego przez Ciebie towaru lub usługi (kwotę netto).
3. Jeśli odstąpisz od umowy kupna towarów lub usług w Sklepie internetowym, automatycznie odstąpisz także od Umowy Kredytu ratalnego.
4. Jeśli odstąpisz od Umowy Kredytu ratalnego, która była zawarta wraz z umową ramową, odstępujesz także od tej umowy.

Ważne!

Pamiętaj, że jeśli odstąpisz od Umowy Kredytu ratalnego, to musisz ustalić z Euro zasady zwrotu lub rozliczenia towarów i usług, które były opłacone Kredytem ratalnym.

Część 7. – co jeszcze jest ważne

1. Gdy składasz Wniosek o Kredyt ratalny nie możesz umieszczać w nim żadnych treści niezgodnych z prawem.
2. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów związanych z realizacją postanowień Regulaminu jest:
 - 1) jeśli Ty występujesz z roszczeniem do nas – sąd pierwszej instancji, w którego rejonie/ okręgu masz miejsce zamieszkania, lub sąd pierwszej instancji, w którego rejonie/ okręgu my mamy siedzibę (Sąd Rejonowy dla Warszawy-Woli w Warszawie / Sąd Okręgowy w Warszawie) lub sąd pierwszej instancji, w którego rejonie/ okręgu jest miejsce wykonania Umowy,
 - 2) jeśli my występujemy z roszczeniem do Ciebie – sąd pierwszej instancji, w którego rejonie/ okręgu masz miejsce zamieszkania.
3. W sprawach ochrony konsumentów właściwym organem nadzoru jest Prezes Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
4. W naszych relacjach stosujemy język polski.
5. Prawo Rzeczypospolitej Polskiej jest właściwe do naszych stosunków wynikających z realizacji postanowień Regulaminu.

Załączniki

Załącznik nr 1 - Informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez Alior Bank i Biuro Informacji Kredytowej

Dbamy o to, aby nasze usługi bankowe były dostępne dla wszystkich, dlatego cały czas zwiększamy ich dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami. Szczegółowe informacje znajdziesz w dokumencie „Informacja o dostępności usług bankowości detalicznej” na naszej stronie internetowej w zakładce „Dostępność” od 28 czerwca 2025 roku.



Załącznik nr 1

Informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez Alior Bank i Biuro Informacji Kredytowej

W tym dokumencie zwracamy się do Ciebie bezpośrednio – per Ty (np. Ciebie, Twój) – jako osoby, której dane będziemy przetwarzać.

O sobie piszemy per my (np. nas, nam) – mamy na myśli Alior Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie, przy ul. Chmielnej 69.

Część 1. – o czym jest ten dokument

1. W tym dokumencie znajdziesz informacje:
 - 1) w jakim celu i na jakiej podstawie Twoje dane osobowe będą przetwarzane przez nas i Biuro Informacji Kredytowej S.A. (dalej: BIK),
 - 2) jak długo my i BIK będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe,
 - 3) kto może mieć dostęp do Twoich danych osobowych,
 - 4) jakie masz prawa w związku z przetwarzaniem Twoich danych osobowych przez nas i BIK,
 - 5) na czym polega automatyczne przetwarzanie danych osobowych.
2. Przetwarzamy Twoje dane osobowe zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE ogólne rozporządzenie o ochronie danych (dalej: RODO).
3. Administratorami Twoich danych osobowych jesteśmy my, czyli Alior Bank S.A. oraz BIK.
4. Będziemy przekazywać Twoje dane osobowe do BIK-u – na podstawie art.105 ust. 1 pkt 1c oraz art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe.
5. BIK będzie pozyskiwać Twoje dane osobowe również z państwowych rejestrów i publikatorów – czyli Monitora Sądowego i Gospodarczego i Krajowego Rejestru Zadłużonych.
6. Możesz się z nami skontaktować w sprawie przetwarzania danych osobowych:
 - 1) osobiście w placówkach naszego banku,
 - 2) telefonicznie pod numerem: +48 12 370 70 00,
 - 3) elektronicznie w bankowości internetowej Alior Online i na adres do e-doręczeń: AE:PL-18375-10021-DTBRC-21,
 - 4) listownie na adres: Alior Bank S.A., ul. Chmielna 69, 00-801 Warszawa.
7. Możesz się skontaktować z BIK- iem w sprawie przetwarzania danych osobowych:
 - 1) listownie na adres: Centrum Obsługi Klienta BIK S.A., ul. Zygmunta Modzelewskiego 77A, 02-679 Warszawa
lub
 - 2) na adres e-mail: kontakt@bik.pl.
8. My i BIK ustanowiliśmy inspektorów danych osobowych, którzy zajmują się sprawami związanymi z przetwarzaniem danych osobowych. Kontakty do inspektorów to:
 - 1) inspektor danych osobowych naszego banku: iod@alior.pl,
 - 2) inspektor danych osobowych BIK-u: iod@bik.pl.
9. Przekazujesz nam swoje dane osobowe, abyśmy mogli zawrzeć z Tobą umowę i ją realizować. Swoje dane przekazujesz nam dobrowolnie – jeśli jednak tego nie zrobisz, nie będziemy mogli zawrzeć z Tobą umowy.
10. Abyśmy mogli użyć Twoich danych do celów marketingowych, potrzebujemy Twojej osobnej zgody w tej sprawie. Twoja zgoda lub jej brak nie wpłynie na naszą decyzję o zawarciu z Tobą umowy.

Część 2. – w jakich celach i na jakiej podstawie prawnej będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe

Będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe, aby:

1. zawrzeć z Tobą umowę i ją realizować – zgodnie z art. 6 ust. 1 lit b. RODO,
2. zawrzeć z Tobą umowę zdalnie przy użyciu narzędzi zdalnej weryfikacji i identyfikacji z wykorzystaniem danych biometrycznych – jeśli zgodzisz się na przetwarzanie Twoich danych – zgodnie z art. 9 ust. 2 lit. a RODO,
3. archiwizować Twoje dane osobowe – na podstawie art. 74 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości,
4. jeśli się na to zgodzisz – możemy wysłać Ci oferty naszych produktów i usług, także dopasowane do Twoich potrzeb. W tym celu możemy profilować Twoje dane - zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a RODO. Zgodę możesz w każdej chwili cofnąć, nie wpłynie to jednak na zgodność z prawem przetwarzania danych, które wykonaliśmy przed wycofaniem zgody. Aby dopasować ofertę do Twoich potrzeb, możemy sprawdzać informacje o Twoich produktach kredytowych w BIK-u. Te zapytania nie mają wpływu na ocenę Twojej zdolności kredytowej,
5. realizować nasze obowiązki prawne, które wynikają z ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
6. wypełniać nasze obowiązki związane z raportowaniem FATCA – w związku z tym prosimy Cię o podanie, czy jesteś podatnikiem USA. Jeśli tak, mamy obowiązek przekazać Twoje dane organizacji administracji podatkowej USA za pośrednictwem polskich organów podatkowych – zgodnie z ustawą z dnia 9 października 2015 r. o wykonywaniu Umowy między Rządem Rzeczypospolitej Polskiej a Rządem Stanów Zjednoczonych Ameryki w sprawie poprawy wypełniania międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA,
7. wypełniać nasze obowiązki związane z raportowaniem CRS – w związku z tym prosimy Cię o podanie, czy jesteś podatnikiem w innym kraju. Jeśli tak, mamy obowiązek przekazać Twoje dane do odpowiednich instytucji w kraju Twojej rezydencji podatkowej za pośrednictwem polskich organów podatkowych – zgodnie z ustawą z dnia 9 marca 2017 r. o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami,
8. wypełniać nasze obowiązki związane z płaceniem podatków – w tym prowadzić i przechowywać księgi podatkowe i dokumenty z nimi związane – zgodnie z:
 - 1) Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r.- Ordynacja podatkowa,
 - 2) Ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług,
 - 3) Ustawą z dnia 15 lutego 1992 r. o podatku dochodowym od osób prawnych,
 - 4) Ustawą z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości.
9. realizować cele, które wynikają z naszego prawnie uzasadnionego interesu – zgodnie z art. 6 ust. 1. lit. f RODO – to znaczy:
 - 1) przeciwdziałać przestępstwom gospodarczym – w tym wyłudzeniom pożyczek i kredytów,
 - 2) usprawniać naszą pracę, poprawiać systemy bezpieczeństwa i zapewniać Ci jak najlepsze usługi,
 - 3) jeśli występujesz w imieniu innego podmiotu – zapewnić właściwą reprezentację i zagwarantować odpowiedzialność za zobowiązania tego podmiotu.

Część 3. – jak długo będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe

Będziemy przetwarzać Twoje dane w czasie trwania umowy, a następnie tak długo, jak będzie to konieczne – na podstawie przepisów prawa i naszego prawnie uzasadnionego interesu. W zależności od sytuacji będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe tak długo, jak określają to w szczególności przepisy:

- 1) podatkowe,
- 2) Prawo bankowe,
- 3) Kodeks cywilny,
- 4) o rachunkowości,
- 5) o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.



Część 4. – w jakich celach my i BIK będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe

My i BIK będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe, aby:

1. oceniać Twoją zdolność kredytową i analizować ryzyko kredytowe w trakcie trwania umowy i do 5 lat po jej rozwiązaniu. Możemy w tym celu profilować Twoje dane.
 - 1) Po rozwiązaniu umowy będziemy w tym celu przetwarzać Twoje dane tylko, jeśli się na to zgodzisz lub zostaną spełnione warunki określone w art. 105a ust. 3 Prawa bankowego,
 - 2) Jeśli wyślemy do BIK-u zapytanie kredytowe, BIK będzie przetwarzać te dane nie dłużej niż 5 lat, a BIK udostępnia te dane innym instytucjom w ciągu 12 miesięcy,
2. rozpatrywać Twoje ewentualne reklamacje i roszczenia do momentu ich przedawnienia – zgodnie z art. 3-10 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. To, kiedy reklamacja lub roszczenie się przedawnia, określa art. 118 Kodeksu cywilnego,
3. stosować metody wewnętrzne i inne metody oraz modele w czasie trwania umowy i maksymalnie przez 12 lat od jej rozwiązania – zgodnie z Prawem bankowym,
4. analizować dane i prowadzić badania statystyczne w czasie trwania umowy i maksymalnie przez 12 lat od jej rozwiązania. Dane, które wynikają z zapytań do BIK, można przetwarzać maksymalnie przez 10 lat od przekazania zapytania.

Część 5. – jakie kategorie danych osobowych są przetwarzane przez nas i BIK

Dane osobowe, które mogą być przetwarzane przez nas i przez BIK to:

- 1) dane identyfikujące osobę – np. imię, nazwisko, PESEL,
- 2) dane teleadresowe – np. adres zamieszkania, numer telefonu, adres e-mail,
- 3) dane, które dotyczą produktów i usług bankowych, które masz w naszym banku,
- 4) dane socjodemograficzne – np. informacje o zatrudnieniu lub prowadzonej działalności gospodarczej, wykształcenie, dochody, wydatki,
- 5) dane, które dotyczą kredytów, pożyczek i innych Twoich zobowiązań finansowych – np. źródło zobowiązania, kwota i waluta zobowiązania, przyczyna wygaśnięcia zobowiązania, informacja o upadłości konsumenckiej, decyzje kredytowe i informacje o wnioskach kredytowych, które zostały przez Ciebie złożone.

Część 6. – komu Twoje dane osobowe mogą zostać przekazane przez nas i BIK

1. Twoje dane osobowe mogą zostać przekazane przez nas i BIK upoważnionym na podstawie przepisów prawa podmiotom – a szczególnie z art. 104-106 d ustawy Prawo bankowe, w tym Systemowi Bankowy Rejestr, który prowadzi Związek Banków Polskich.
2. Twoje dane mogą zostać przekazane innym podmiotom, które współpracują z BIK-iem – pod warunkiem, że udzielisz na to osobnej zgody.
3. W celu m. in. potwierdzenia poprawności Twoich danych osobowych, Twoje dane osobowe mogą zostać przekazane również do:
 - 1) rejestru PESEL,
 - 2) rejestru zastrzeżeń numerów PESEL,
 - 3) Rejestru Dowodów Osobistych,
4. BIK i my mamy prawo przekazywać Twoje dane osobowe podmiotom, które będą realizować zadania w naszym imieniu i na nasze zlecenie – na podstawie art. 6 a ustawy Prawo bankowe.

Dodatkowa informacja

Podmioty przetwarzające dane na nasze zlecenie lub BIK-u zapewniają sprawne i bezpieczne funkcjonowanie danej instytucji. Takimi podmiotami są na przykład dostawcy usług IT i usług kurierskich. Możemy również przekazywać Twoje dane osobowe podmiotom, które w naszym imieniu będą kontaktować się z Tobą w sprawie oferty Banku albo w przypadku opóźnień w spłacie należności. Wszystkie te firmy



działają na podstawie umowy z nami lub z BIK-iem i muszą dbać o bezpieczeństwo Twoich danych. My – jako administratorzy – cały czas kontrolujemy ten proces.

Część 7. – czy możemy przekazywać Twoje dane osobowe państwom trzecim

Jeśli zlecisz płatność do innego państwa za pośrednictwem systemu SWIFT – mamy prawo przekazywać Twoje dane osobowe administracji Rządowej Stanów Zjednoczonych Ameryki, a także administracjom rządowym państw, do których zlecisz płatność. Państwa trzecie to państwa poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.

Część 8. – jakie masz prawa w związku z przetwarzaniem Twoich danych osobowych

Kiedy Twoje dane osobowe będą przetwarzane przez nas i BIK, masz prawo:

- 1) mieć do nich dostęp,
- 2) zażądać sprostowania nieprawidłowych danych,
- 3) zażądać ich usunięcia,
- 4) zażądać ograniczenia ich przetwarzania,
- 5) sprzeciwić się ich przetwarzaniu – jeśli dane będą przetwarzane:
 - a) na podstawie prawnie uzasadnionego interesu – naszego lub BIK-u,
 - b) w celach marketingowych,
 - c) aby profilować Twoje dane,
- 6) wycofać zgodę na przetwarzanie danych osobowych – jeśli my i BIK przetwarzamy je na podstawie Twojej zgody. Kiedy wycofasz zgodę na przetwarzanie danych osobowych, nie wpłynie to na zgodność z prawem przetwarzania, które wykonaliśmy przed wycofaniem zgody,
- 7) przenieść dane osobowe – czyli otrzymać od nas, lub BIK-u, jako administratora danych swoje dane osobowe na trwałym nośniku informacji,
- 8) wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Część 9. – czy przetwarzamy Twoje dane w sposób zautomatyzowany

1. Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe w sposób zautomatyzowany, aby ocenić Twoją zdolność kredytową. To znaczy, że będziemy profilować Twoje dane – użyjemy do tego automatycznego systemu, który uwzględni nasze zasady udzielania kredytu i Twoje dane – zarówno te przekazane przez Ciebie, jak i te uzyskane przez nas między innymi z raportów BIK-u.
2. Wynikiem takiego przetwarzania danych będzie automatyczna zgoda lub odmowa zawarcia umowy kredytowej między Tobą a nami.
3. Masz prawo:
 - 1) zażądać od nas, abyśmy sprawdzili, czy system poprawnie ocenił Twoją zdolność kredytową,
 - 2) otrzymać informację, jakie czynniki wpłynęły na naszą decyzję i wyrazić własne stanowisko,
 - 3) zażądać, aby decyzja podjęta na podstawie automatycznego przetwarzania została zweryfikowana przez pracownika Banku.