

Regulamin korzystania z aplikacji mobilnej Nasz Bank

Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy „Regulamin korzystania z aplikacji mobilnej Nasz Bank”, zwany dalej regulaminem, określa sposób i zasady korzystania z aplikacji mobilnej.

Definicje

§ 2

- Użyte w niniejszym regulaminie definicje mają następujące znaczenie:
 - aplikacja mobilna/aplikacja – oprogramowanie udostępniane przez Bank, służące do obsługi bankowości mobilnej, instalowane na zaufanym urządzeniu mobilnym użytkownika, umożliwiające korzystanie z usług bankowych, w tym składanie zleceń płatniczych.
 - Bank – Bank Spółdzielczy w Białobrzegach;
 - bankowość elektroniczna – usługa bankowości internetowej lub mobilnej;
 - bankowość internetowa – usługa świadczona przez Bank zapewniająca dostęp do informacji o produktach i usługach posiadanych w Banku oraz składanie dyspozycji z wykorzystaniem internetu i urządzenia wyposażonego w przeglądarkę internetową;
 - bankowość mobilna – usługa świadczona przez Bank zapewniająca dostęp do informacji o produktach i usługach posiadanych w Banku oraz składanie dyspozycji przy użyciu zaufanego urządzenia mobilnego, za pomocą aplikacji mobilnej;
 - dyspozycja – każde oświadczenie woli lub wiedzy, składane przez użytkownika za pośrednictwem aplikacji, w tym zlecenie płatnicze;
 - identyfikacja danymi biometrycznymi – funkcjonalność udostępniona na urządzeniu mobilnym, na którym zainstalowana jest aplikacja, przez jego producenta; metoda weryfikacji tożsamości użytkownika przy wykorzystaniu danych biometrycznych, tj. cech fizycznych zarejestrowanych przez użytkownika aplikacji na urządzeniu mobilnym, umożliwiająca identyfikację użytkownika i autoryzację dyspozycji;
 - indywidualne dane uwierzytelniające – indywidualne dane zapewniane użytkownikowi przez Bank do celów uwierzytelniania, które mogą być również wykorzystywane do wyrażenia zgody w związku ze składaną dyspozycją, w tym w celu autoryzacji;
 - kod BLIK – 6-cyfrowy kod niezbędny do realizowania transakcji w ramach usługi BLIK, generowany w aplikacji;
 - komunikat – informacja dotycząca rodzaju i zakresu usług oraz dyspozycji dostępnych w aplikacji, dostępna na stronie internetowej www.bsbialobrzegi.pl;
 - numer telefonu – numer telefonu komórkowego podany przez użytkownika do kontaktu z Bankiem;
 - e-PIN do aplikacji/PIN – unikalny ciąg 5 cyfr stosowany jako sposób uwierzytelnienia użytkownika i autoryzacji dyspozycji w aplikacji;
 - płatność BLIK - płatności za towary lub usługi w sklepie stacjonarnym/punkcie usługowym lub w sklepie internetowym z wykorzystaniem kodu BLIK, płatność BLIK jest poleceniem przelewu albo poleceniem przelewu wewnętrznego;
 - silne uwierzytelnienie – uwierzytelnienie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:
 - wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie użytkownik,
 - posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie użytkownik,
 - cechy charakterystyczne użytkownika,będących integralną częścią tego uwierzytelniania oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych;
 - taryfa prowizji i opłat – obowiązująca w Banku taryfa prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe;
 - transakcja płatnicza – zainicjowana przez użytkownika wpłata, wypłata lub transfer środków pieniężnych;
 - transakcje BLIK – płatności BLIK i wypłaty BLIK;
 - umowa na korzystanie z aplikacji mobilnej Nasz Bank – umowa zawierana na odległość w momencie aktywacji aplikacji mobilnej poprzez akceptację zapisów niniejszego Regulaminu;
 - umowa - umowa ramowa lub umowa o prowadzenie rachunków bankowych dotycząca produktów i usług bankowych innych niż określone w niniejszym regulaminie zawarta przez posiadacza rachunku z bankiem;
 - urządzenie mobilne – smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, obsługujące transmisję danych i posiadające dostęp do internetu;
 - użytkownik/użytkownik aplikacji – osoba fizyczna korzystająca

- z aplikacji mobilnej na zasadach określonych w niniejszym regulaminie;
 - wypłata BLIK - transakcja BLIK polegająca na wypłacie środków pieniężnych w bankomacie lub w terminalu POS w sklepie stacjonarnym/punkcie usługowym, dokonywana bez użycia karty płatniczej, wypłata BLIK jest wypłatą gotówki;
 - zaufane urządzenie mobilne – urządzenie mobilne z dostępem do internetu, na którym dokonano aktywacji aplikacji, zarejestrowane w systemach Banku przez użytkownika, którego jest on jedynym użytkownikiem, wykorzystywane w celu silnego uwierzytelnienia;
 - zlecenie płatnicze – dyspozycja użytkownika skierowana do Banku zawierająca polecenie wykonania transakcji płatniczej.
2. Definicje i skróty użyte w niniejszym regulaminie mają znaczenie przypisane im w umowach i regulaminach dotyczących poszczególnych produktów lub usług bankowych, jeżeli inne znaczenie danej definicji lub skrótu nie wynika wprost z postanowień niniejszego regulaminu.

Udostępnianie i aktywacja aplikacji mobilnej

§ 3

- Udostępnienie aplikacji mobilnej przez Bank następuje poprzez umożliwienie jej pobrania:
 - na urządzenie mobilne z systemem operacyjnym iOS ze sklepu App Store¹;
 - na urządzenie mobilne z systemem operacyjnym Android ze sklepu Google Play. Aplikacja działa poprawnie na urządzeniu z systemem Android od wersji 5.0, wyłącznie na urządzeniach posiadających sklep Google Play.
- Aktywacji aplikacji można dokonać za pomocą indywidualnych danych uwierzytelniających wykorzystywanych przez użytkownika do logowania w bankowości internetowej.
- Aktywacja aplikacji wymaga spełnienia łącznie poniższych warunków:
 - podania przez użytkownika identyfikatora bankowości internetowej oraz zdefiniowania nazwy użytkownika aplikacji;
 - zalogowania się do bankowości internetowej na innym zaufanym urządzeniu;
 - dotkania urządzenia mobilnego do bankowości internetowej jako zaufanego urządzenia mobilnego;
 - zaakceptowania przez użytkownika treści niniejszego regulaminu;
 - dokonania autoryzacji zlecenia poprzez użycie kodu uwierzytelnienia oraz hasła przesłanego za pomocą SMS na numer telefonu komórkowego podany przez użytkownika podczas udostępnienia usługi bankowości elektronicznej;
 - zeskanowania QR kod, który pojawi się w trakcie dodawania urządzenia mobilnego
 - w bankowości internetowej;
 - ustalenia i potwierdzenia kod e-PIN do aplikacji.

Użytkownicy aplikacji

§ 4

- Z zastrzeżeniem ust. 3, użytkownikiem aplikacji może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych będąca:
 - posiadaczem lub współposiadaczem rachunku posiadającym dostęp do bankowości internetowej;
 - pełnomocnikiem do rachunku, któremu posiadacz rachunku udzielił pełnomocnictwa stałego posiadającym dostęp do bankowości internetowej.
- Z chwilą aktywacji aplikacji użytkownik, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) wyraża zgodę na korzystanie z aplikacji mobilnej w ramach zawartej z Bankiem umowy ramowej/umowy o korzystanie z bankowości elektronicznej. Użytkownik, o którym mowa w ust. 1 pkt 2) korzysta z aplikacji mobilnej na podstawie pełnomocnictwa udzielonego mu przez posiadacza rachunku w ramach zawartej z Bankiem umowy ramowej/umowy o korzystanie z bankowości elektronicznej. Korzystanie przez użytkownika z aplikacji mobilnej odbywa się na podstawie niniejszego regulaminu, a w zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie, zastosowanie mają postanowienia umowy.
- Użytkownikiem aplikacji może być osoba małoletnia po ukończeniu 13 roku życia. Małoletni, który ukończył 13 rok życia korzysta z aplikacji mobilnej na podstawie zgody przedstawiciela ustawowego na udostępnienie usług bankowości elektronicznej małoletniemu.

Rodzaje i zakres usług w aplikacji

§ 5

- Aplikacja umożliwia użytkownikowi, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 1) i 2) dostęp do produktów i usług, z których użytkownik korzysta na podstawie odpowiednio zawartej umowy przez posiadacza rachunku z Bankiem lub pełnomocnictwa udzielonego przez posiadacza rachunku pełnomocnikowi, a także składanie przez użytkownika określonych dyspozycji dostępnych w aplikacji, których lista

¹ Aplikacja dostępna na urządzeniach mobilnych z systemem iOS po udostępnieniu przez Bank.

- znajduje się w komunikacie stanowiącym załącznik nr 2 do regulaminu.
- Szczegółowy sposób, formę i terminy informowania użytkownika o wykonanych dyspozycjach oraz o pobranych opłatach i prowizjach z tytułu wykonanych przez Bank czynności, określają właściwe umowy, regulaminy oraz taryfy prowizji i opłat, na podstawie których Bank świadczy te usługi na rzecz użytkownika.
 - Za pośrednictwem aplikacji użytkownik może wnioskować o udostępnienie kolejnych usług i zawierać umowy z Bankiem, o ile taki sposób ich zawierania został udostępniony przez Bank. Informacje o aktualnej ofercie oraz dostępnych sposobach zawierania poszczególnych umów umieszczone są na stronie www.bsbialobrzegi.pl.
 - Bank ma prawo w każdym czasie zmienić treść załącznika nr 2 poprzez dodanie w aplikacji nowych usług oraz rozszerzenie funkcjonalności dotychczasowych usług, o ile nie będzie to powodowało zwiększenia obciążeń finansowych użytkownika oraz nie będzie naruszało interesu użytkownika aplikacji. O każdej takiej zmianie Bank będzie informował na stronie: www.bsbialobrzegi.pl.

Korzystanie i autoryzacja dyspozycji w aplikacji mobilnej

§6

- Po dokonaniu aktywacji, użytkownik nadaje e-PIN do aplikacji oraz określa sposób logowania do aplikacji.
- Logowanie do aplikacji może odbywać się za pomocą e-PIN-u do aplikacji lub identyfikacji danymi biometrycznymi.
- Korzystanie z identyfikacji danymi biometrycznymi wymaga aktywacji tej funkcji na zaufanym urządzeniu mobilnym wraz z rejestracją indywidualnych cech fizycznych, a także aktywacji tej funkcji w aplikacji. Aplikacja nie przetwarza danych biometrycznych użytkownika.
- Użytkownik może korzystać z aplikacji wyłącznie na zaufanym urządzeniu mobilnym. Podczas aktywacji aplikacji wymagane jest umieszczenie urządzenia mobilnego na liście zaufanych urządzeń mobilnych w bankowości internetowej.
- Dodanie urządzenia mobilnego do listy zaufanych urządzeń skutkuje tym, że każdorazowo, w przypadku logowania się do aplikacji mobilnej i autoryzacji dyspozycji, Bank weryfikuje, czy z urządzenia mobilnego korzysta wyłącznie uprawniony użytkownik. W tym celu Bank sprawdza określone cechy tego urządzenia.
- Aplikacja może być aktywowana na maksymalnie czterech urządzeniach jednocześnie. Jednak zalogowanie się na jednym urządzeniu spowoduje zakończenie sesji na wszystkich pozostałych. Informacje o urządzeniach na jakich została aktywowana aplikacja można odczytać w systemie bankowości internetowej, gdzie wyświetlane są nazwy urządzeń mobilnych.
- W przypadku konieczności zmiany zaufanego urządzenia mobilnego należy dokonać dezaktywacji aplikacji i odłączenia od konta bankowości internetowej. Następnie ponownie aktywować aplikację na nowym urządzeniu mobilnym oraz dodać je do zaufanych urządzeń mobilnych w bankowości internetowej.
- Nie ma możliwości tymczasowego zablokowania aplikacji, można natomiast usunąć użytkownika w następujący sposób:
 - po trzykrotnym błędnym wpisaniu kodu e-PIN, profil użytkownika wówczas zostanie usunięty (licznik prób błędnego logowania jest zerowany po poprawnym zalogowaniu się do aplikacji);
 - w opcji aplikacji mobilnej;
 - z poziomu serwisu bankowości internetowej;
 - kontaktując się z placówką Banku prowadzącą rachunek.
- Odłączenie zaufanego urządzenia mobilnego w bankowości elektronicznej jest jednoznaczne z odwołaniem przez użytkownika zgody na korzystanie z bankowości mobilnej na tym urządzeniu mobilnym.
- W przypadku nieudanego logowania poprzez identyfikację danymi biometrycznymi wymagane jest logowanie do aplikacji za pomocą e-PIN-u do aplikacji.

§7

- Dyspozycje składane w aplikacji przez użytkownika wymagają autoryzacji z użyciem indywidualnych danych uwierzytelniających:
 - e-PIN-u do aplikacji lub;
 - identyfikacji danymi biometrycznymi – jeśli Bank udostępni taką formę autoryzacji dyspozycji, o czym poinformuje użytkownika w aplikacji oraz komunikacie.
- Niektóre dyspozycje mogą być realizowane bez użycia indywidualnych danych uwierzytelniających, o których mowa w ust. 1, wówczas autoryzacja takich dyspozycji następuje poprzez ich akceptację w aplikacji. Każdorazowo Bank weryfikuje, czy autoryzacja dyspozycji następuje z zaufanego urządzenia mobilnego.
- Wykaz funkcjonalności z wyszczególnieniem, w których przypadkach wymagane jest potwierdzenie dyspozycji z użyciem e-PIN-u, a w których nie znajduje się w załączniku nr 2.
- Domyślne limity transakcji płatniczych określone są w załączniku nr 1 do regulaminu.

- Z usługi BLIK w aplikacji mobilnej Nasz Bank może korzystać posiadacz rachunku i pełnomocnik stały do rachunku;
- Aktywacja usługi BLIK odbywa się za pośrednictwem aplikacji.
- W ramach usługi BLIK Bank udostępnia dokonywanie następujących rodzajów transakcji:
 - wypłat gotówki w bankomatach oznaczonych znakiem BLIK;
 - wypłat gotówki w ramach usługi cash back w punktach handlowo – usługowych akceptujących BLIK;
 - płatności za towary i usługi w polskich złotych:
 - w terminalach POS u akceptantów oznaczonych znakiem BLIK;
 - przez internet u akceptantów oznaczonych znakiem BLIK.
- Korzystanie z usługi BLIK wymaga dla transakcji BLIK - wybrania rachunku, który będzie obciążany i uznawany kwotą transakcji BLIK.
- Użytkownik ma możliwość zmiany parametru, o którym mowa w ust. 4 w aplikacji. Zmiana potwierdzana jest e-PIN-em do aplikacji.
- Transakcje BLIK:
 - są dokonywane w polskich złotych;
 - są rozliczane na rachunkach prowadzonych w polskich złotych.
- Wykorzystywany podczas autoryzacji kod BLIK:
 - jest kodem jednorazowym ważnym maksymalnie 120 sekund od momentu jego wygenerowania, a informacja o zbliżającym się upływie czasu jego ważności jest podawana w aplikacji;
 - wygasza z upływem czasu jego ważności lub z chwilą autoryzacji transakcji BLIK, do której został wygenerowany.
- Operacje wykonywane za pośrednictwem aplikacji z usługą BLIK mogą być wykonywane w ramach dziennych limitów kwotowych dla transakcji internetowych, wypłat gotówki z bankomatu, transakcji bezgotówkowych, określonych w załączniku nr 1.
- Każdorazowe zmiany limitów transakcji BLIK potwierdzane są e-PIN-em do aplikacji.
- Bank odmawia przyjęcia realizacji transakcji BLIK w przypadku, gdy:
 - rachunek wskazany do usługi BLIK został zamknięty;
 - użytkownik podał nieprawidłowe dane podczas autoryzacji transakcji BLIK;
 - użytkownik przekroczył czas wskazany w aplikacji, w którym powinien dokonać zatwierdzenia transakcji;
 - przekroczony został czas ważności kodu BLIK;
 - kwota transakcji jest wyższa od limitu BLIK;
 - kwota transakcji jest wyższa od środków dostępnych na rachunku.
- Akceptant ma prawo odmówić przyjęcia transakcji BLIK w przypadku, gdy:
 - użytkownik podał nieprawidłowe dane podczas autoryzacji transakcji;
 - nie można uzyskać zgody Banku na realizację transakcji BLIK.
- Anulowanie transakcji BLIK możliwe jest do momentu dokonania przez użytkownika autoryzacji transakcji BLIK; po dokonaniu autoryzacji transakcji BLIK użytkownik może anulować transakcję BLIK wyłącznie u akceptanta, o ile akceptant oferuje taką możliwość.

Zasady bezpieczeństwa

§9

- Bank określa wymogi bezpieczeństwa, które musi spełniać e-PIN do aplikacji i prezentuje je w czasie ustalania lub zmiany e-PIN-u do aplikacji.
- Użytkownik aplikacji jest zobowiązany do:
 - ochrony e-PIN-u do aplikacji oraz zaufanego urządzenia mobilnego przed nieuprawnionym przejęciem lub użyciem przez osoby trzecie;
 - niezwłocznego zgłoszenia do Banku utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia zaufanego urządzenia mobilnego lub e-PIN-u;
 - niezwłocznego zgłoszenia do Banku nieuprawnionego użycia aplikacji mobilnej przez osoby nieuprawnione;
 - nieudostępniania zaufanego urządzenia mobilnego osobom nieuprawnionym;
 - przechowywania e-PIN-u do aplikacji oraz zaufanego urządzenia mobilnego z zachowaniem należytej staranności.
- Zgłoszenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia zaufanego urządzenia mobilnego lub aplikacji następuje:
 - w placówce Banku;
 - telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej Banku oraz w komunikatach lub materiałach informacyjnych dostępnych w placówkach Banku.
- W przypadku utraty urządzenia mobilnego należy w serwisie bankowości internetowej niezwłocznie usunąć zaufane urządzenie.
- Na podstawie zgłoszenia, o którym mowa w ust. 3, Bank dokonuje

usunięcia użytkownika aplikacji, co uniemożliwia posługiwanie się aplikacją na zaufanym urządzeniu mobilnym.

6. Za udostępnienie zaufanego urządzenia mobilnego, udostępnienie aplikacji lub ujawnienie e-PIN-u do aplikacji osobom trzecim odpowiedzialność ponosi użytkownik aplikacji.

§ 10

1. Użytkownik jest zobowiązany używać aplikacji pochodzącej z wiarygodnego źródła (wyłącznie ze sklepów Google Play oraz App Store).
2. Zaleca się, by użytkownik zapewnił ochronę zaufanego urządzenia mobilnego przy pomocy:
 - 1) kodu odblokowującego ekran (PIN/identyfikacja danymi biometrycznymi);
 - 2) programu antywirusowego.
3. Nie zaleca się otwierania na zaufanym urządzeniu mobilnym wiadomości e-mail, załączników do e-mail i linków do stron WWW, pochodzących z nieznanymi źródłami i od nieznanymi osób.
4. W trakcie korzystania z aplikacji, komunikacja pomiędzy zaufanym urządzeniem mobilnym, a serwerem Banku jest szyfrowana protokołem SSL, z zastosowaniem certyfikatu wystawionego i uwierzytelnionego dla serwera bankowego.

Ograniczenia w korzystaniu z aplikacji

§ 11

1. Bank jest zobowiązany zablokować dostęp do aplikacji, uniemożliwiając tym samym wykonanie dyspozycji, w jednym z następujących przypadków:
 - 1) złożenia przez użytkownika dyspozycji dezaktywacji aplikacji;
 - 2) 3-krotnego wprowadzenia nieprawidłowego e-PIN-u do aplikacji.
2. Bank ma prawo zablokować dostęp do aplikacji w następujących przypadkach:
 - 1) uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem, tj.:
 - a) uzyskania informacji w tym podejrzenia, iż dyspozycje w aplikacji składane są przez osoby nieuprawnione,
 - b) zagrożenia przechwycenia danych dostępowych przez złośliwe oprogramowanie,
 - c) wykorzystywania danych dostępowych przez oprogramowanie automatycznie logujące się z dużą częstotliwością,
 - d) powzięcia informacji o wykorzystywaniu aplikacji lub rachunków w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa,
 - e) wykonywania działań mogących zagrażać bezpieczeństwu aplikacji danych w niej przetwarzanych;
 - 2) podejrzenia nieuprawnionego użycia aplikacji, zaufanego urządzenia mobilnego, indywidualnych danych uwierzytelniających lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej dyspozycji;
 - 3) powzięcia informacji o zagrożeniu bezpieczeństwa dyspozycji;
 - 4) dokonywania czynności konserwacyjnych aplikacji lub innych systemów teleinformatycznych, związanych z korzystaniem z aplikacji, o czym Bank z wyprzedzeniem poinformuje użytkownika na stronie internetowej Banku;
 - 5) dokonywania czynności mających na celu usunięcie awarii, usterek lub nieprawidłowości działania aplikacji lub innych systemów teleinformatycznych związanych z jej obsługą.
3. Bank może zablokować dostęp do aplikacji w przypadku wygaśnięcia umów produktowych zawartych przez użytkownika z Bankiem.

Reklamacje

§ 12

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji w zakresie usług świadczonych przez Bank.
2. Reklamacja może być złożona:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku, w godzinach pracy Centrali Banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
 - 5) faksem w formie pisemnej na numery placówek Banku, podane na stronie internetowej Banku.
3. Adresy siedziby Banku i placówek Banku zamieszczone są na stronie internetowej Banku.
4. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko użytkownika;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń użytkownika;

4) oczekiwany przez użytkownika stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;

5) własnoręczny podpis użytkownika.

5. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do użytkownika o ich uzupełnienie.
6. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 6, termin udzielenia odpowiedzi na reklamację może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych; za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się reklamacje wymagające wyjaśnienia dyspozycji z dostawcami usług płatniczych.
8. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 6, Bank w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
 - 3) wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 7.
9. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 6 i 7 jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe.
10. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację – określonego w ust. 6, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 7 – chyba, że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
11. W przypadku, gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.
12. Odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez użytkownika, z zastrzeżeniem pkt 2;
 - 2) na innym trwałym nośniku po uzgodnieniu i na wniosek użytkownika, w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana, chyba że użytkownik poda w reklamacji inny adres e-mail, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

§ 13

1. Użytkownik może składać do Banku skargi – oświadczenia nie będące reklamacjami – w zakresie dotyczącym usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.
2. Użytkownik może składać do Banku wnioski w zakresie dotyczącym poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów Banku, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
3. Do skarg i wniosków stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego rozdziału (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznika Finansowego).

§ 14

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem użytkownik może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację użytkownik może:
 - 1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla reklamacji;
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu;
 - 5) skierować sprawę do sądu powszechnego.
4. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich są:
 - 1) Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej: <https://www.rf.gov.pl>.
 - 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl>;
 - 3) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: <https://www.zbp.pl>.

Taryfa prowizji i opłat

§ 15

1. Za czynności związane z korzystaniem z produktów i usług dostępnych w aplikacji, Bank pobiera opłaty i prowizje w wysokości określonej w obowiązującej w Banku taryfie prowizji i opłat dotyczącej czynności wykonywanych w bankowości elektronicznej, czynności wykonywanych w zakresie instrumentu płatniczego BLIK, którą Bank wydał użytkownikowi przy zawieraniu umowy.
2. Użytkownik oświadcza, iż otrzymał wyciąg z obowiązującej w Banku taryfy, o której mowa w ust. 1 i akceptuje go jako integralną część niniejszej umowy oraz upoważnia Bank do pobrania z rachunków prowadzonych przez Bank na rzecz użytkownika należnych Bankowi opłat i prowizji za czynności związane z wykonywaniem niniejszej umowy.
3. Bank zastrzega sobie możliwość zmiany wysokości stawek pobieranych opłat i prowizji w trakcie trwania umowy, na warunkach i w trybie określonych w umowie.
4. O wprowadzonych zmianach stawek opłat i prowizji użytkownik będzie informowany przez Bank w sposób wskazany w umowie.
5. Obowiązująca taryfa jest udostępniana w placówkach Banku w formie komunikatu na tablicy ogłoszeń oraz w postaci elektronicznej na stronie internetowej Banku.

Zmiana Regulaminu

§ 16

1. Bank ma prawo do zmiany niniejszego regulaminu w przypadku:
 - 1) wprowadzenia zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług, w tym zmiany obowiązujących Bank zasad dokonywania czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem;
 - 2) wprowadzenia nowej interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług wynikających z orzeczeń sądów, w tym sądów Wspólnoty Europejskiej, decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów Unii Europejskiej, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem;
 - 3) zmiany w zakresie funkcjonowania produktów i usług do którego/której zastosowanie mają postanowienia regulaminu, poprzez rozszerzenie, zmianę lub ograniczenie funkcjonalności produktów i usług, zmianę zasad korzystania z produktów i usług przez użytkownika, wprowadzenie nowych lub wycofanie dotychczasowych produktów i usług;
 - 4) dostosowania do koniecznych zmian w systemach teleinformatycznych lub telekomunikacyjnych banku lub innych podmiotów, z usług których Bank korzysta lub będzie korzystał przy wykonywaniu czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem;
 - 5) zmiany rozwiązań organizacyjno-technicznych dotyczących wykonywania przez Bank czynności bankowych lub faktycznych związanych z działalnością bankową w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem;
 - 6) konieczności sprostowania omyłek pisarskich, wprowadzenia zmian porządkowych lub doprecyzowania postanowień regulaminu.
2. Zmiana funkcjonalności dostępnych w aplikacji lub w ramach dyspozycji, która jest spowodowana rozwojem aplikacji, w tym rozwojem technicznym i technologicznym nie powoduje konieczności zmiany regulaminu, o ile zapewni to należyte wykonanie usług, nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych użytkownika oraz nie będzie naruszało interesu użytkownika aplikacji.
3. W związku z rozwojem technicznym i technologicznym, aplikacja może być aktualizowana, udoskonalana lub zastępowana nowymi wersjami. W szczególnych przypadkach Bank może wycofać z użycia starą wersję aplikacji, uniemożliwiając ściąganie, aktywację i zalogowanie się do niej. W takim przypadku użytkownik aplikacji zostanie poinformowany, z odpowiednim wyprzedzeniem, o przewidywanej dacie zastąpienia poprzedniej wersji nową i ewentualnych wymaganych czynnościach, takich jak pobranie i instalacja nowej wersji aplikacji.

§ 17

1. Użytkownik zostanie poinformowany o zmianie regulaminu oraz o dacie jego wejścia w życie, nie później niż na dwa miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie, wraz z podaniem daty ich wejścia i o podstawie prawnej tej zmiany i jej okolicznościach faktycznych.
2. Użytkownik ma prawo przed datą wejścia w życie proponowanych zmian:
 - 1) wypowiedzieć umowę na piśmie ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat;
 - 2) zgłosić sprzeciw bez wypowiedzenia umowy, co skutkuje wygaśnięciem umowy z dniem poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.

3. Jeżeli przed datą proponowanego wejścia w życie zmian regulaminu użytkownik nie zgłosi sprzeciwu lub nie dokona wypowiedzenia umowy na piśmie uznaje się, że zmiany zostały przyjęte i obowiązują od dnia podanego w informacji przekazanej użytkownikowi przez bank.
4. O zmianie regulaminu każdorazowo Bank poinformuje użytkownika aplikacji w sposób określony przez użytkownika w umowie.

Odstąpienie od umowy

§ 18

1. Użytkownik może odstąpić od umowy w części dotyczącej udostępniania użytkownikowi aplikacji mobilnej bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia aktywowania aplikacji mobilnej zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do regulaminu. Wzór oświadczenia dostępny jest także na stronie internetowej Banku www.bsbialobrzegi.pl.
2. Oświadczenie należy dostarczyć lub przesłać na adres placówki Banku, która prowadzi rachunek na rzecz użytkownika.

Postanowienia końcowe

§ 19

1. Bank udostępniia obowiązującą treść regulaminu oraz taryf prowizji i opłat w postaci papierowej w placówce Banku oraz w formie elektronicznej na stronie www.bsbialobrzegi.pl.
2. Tytuły rozdziałów mają wyłącznie znaczenie informacyjne, ułatwiające orientację w tekście regulaminu.
3. Wykaz produktów i usług dostępnych za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu oraz warunki korzystania z usług określa Przewodnik dla użytkownika dostępny na stronie internetowej Banku; Przewodnik dla użytkownika stanowi instrukcję użytkownika zawierającą opis poszczególnych funkcjonalności w aplikacji, ich zakres oraz sposób korzystania z aplikacji.

Limity zleceń płatniczych w aplikacji mobilnej

.....
(miejsowość, data)

Rodzaj limitu	Wartość domyślna		Wartość maksymalna	
	Klient indywidualny	Klient instytucjonalny	Klient indywidualny	Klient instytucjonalny
Limit pojedynczej transakcji	300 PLN	300 PLN	1.000 PLN	1.000 PLN
Dzienny limit transakcji	1.000 PLN	1.000 PLN	2.000 PLN	2.000 PLN

1. Pozostałe limity widoczne w aplikacji obowiązują zgodnie z regulacjami produktowymi.
2. Zmiany limitów użytkownik może dokonać w usłudze bankowości elektronicznej, do wysokości wartości maksymalnych określonych w powyższej tabeli.

Załącznik nr 2
do „Regulaminu korzystania z aplikacji mobilnej Nasz Bank”

Funkcjonalność	Użytkownik usługi bankowości elektronicznej	Potwierdzenie PIN	Uwagi
Informacje			
1) Lista rachunków	+	-	
2) Saldo i dostępne środki	+	-	
3) Rachunki – limity transakcji	+	-	
4) Rachunki - blokady	+	-	
5) Zaległości	+	-	
6) Koszyk płatności (realizacja przelewów)	+	-	
7) Historia operacji (filtr)	+	-	
8) Powiadomienia push	+	-	Aby je otrzymać aplikacja nie musi być uruchomiona. W celu odczytania pełnej treści wiadomości wymagane jest zalogowanie się do aplikacji
9) Komunikaty typu informacja o zmianie taryfy, kończącej się ważności dowodu osobistego itp.	+	-	
Przelewy			
1) Przelew dowolny / podatkowy	+	+	wykonywane w walucie PLN, w systemie Elixir i Expres Elixir
2) Operacja „ponów”	+	+	
3) Przelew zwrotny	+	+	
4) Transakcja BLIK	+	+	
5) Autoryzacja transakcji wykonywanych w bankowości internetowej	+	+	
Inne dyspozycje			
1) Ustanowienie/zmiana e-PIN-u do aplikacji	+	-	
2) Dezaktywacja zaufanego urządzenia mobilnego	+	-	
3) Sm@rt wypłata	+	+	
4) Dodanie przelewu zdefiniowanego	+	+	
5) Dodanie odbiorcy / nadawcy operacji do bazy kontrahentów	+	+	
6) Wysłanie potwierdzenia e-mail	+	-	
7) Ustawienie logowania odciskiem palca	+	+	
8) Włączenie płatności BLIK	+	+	

Dane klienta:

.....
Imię i nazwisko

.....
PESEL/seria i numer dowodu osobistego

Nazwa i siedziba Banku, z którym klient zawarł umowę oraz adres, pod którym należy złożyć lub wystać oświadczenie:
.....

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

W związku z zawarciem w dniu umowy na odległość oświadczam, na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta odstępuję od umowy na podstawie, której bank udostępnił aplikację mobilną Nasz Bank.

.....
(podpis klienta składającego oświadczenie)

.....
Oświadczenie przyjęto

.....
(data, imię i nazwisko oraz podpis pracownika banku przyjmującego oświadczenie, jeśli klient składa je osobiście)

Oświadczenie prosimy złożyć osobiście lub przesłać listem na adres placówki Banku.