

Załącznik do Uchwały nr 65/Z/2023
Zarządu Banku Spółdzielczego w Ośnie
Lubuskim z dnia 18-07-2023r.



Regulamin korzystania z aplikacji mobilnej Nasz Bank

Obowiązuje od 01-08-2023

Ośno Lubuskie, lipiec 2023

Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy Regulamin korzystania z aplikacji mobilnej, zwany dalej regulaminem, określa sposób i zasady korzystania z aplikacji mobilnej.

Definicje

§ 2

1. Użyte w niniejszym regulaminie definicje mają następujące znaczenie:

- 1) 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;
- 2) bank – Bank Spółdzielczy w Ośnie Lubuskim;
- 3) bankowość elektroniczna – usługa bankowości internetowej lub mobilnej;
- 4) 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;
- 5) 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;
- 6) baza powiązań BLIK - baza danych odbiorców przelewów na telefon BLIK prowadzona przez PSP;
- 7) dyspozycja – każde oświadczenie woli lub wiedzy, składane przez użytkownika za pośrednictwem aplikacji, w tym zlecenie płatnicze;
- 8) 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 i autoryzację dyspozycji;
- 9) 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;
- 10) karta - instrument płatniczy identyfikujący jej wydawcę i posiadacza karty lub użytkownika karty, umożliwiający dokonywanie transakcji płatniczych do wysokości kwoty dostępnych środków, z uwzględnieniem limitów dziennych;
- 10a) karta mobilna – Visa Mobile/Mastercard Mobile – karta debetowa dostępna tylko w aplikacji mobilnej Nasz Bank, o wydanie której klient sam wnioskuje
- 11) kod BLIK – 6-cyfrowy kod niezbędny do realizowania transakcji w ramach usługi BLIK, generowany w aplikacji;
- 12) komunikat – informacja dotycząca rodzaju i zakresu usług oraz dyspozycji dostępnych w aplikacji, dostępna na stronie internetowej www.bsosno.pl;
- 13) numer telefonu – numer telefonu komórkowego podany przez użytkownika do kontaktu z bankiem;
- 14) PIN do aplikacji/PIN – unikalny ciąg co najmniej 5 cyfr stosowany jako sposób uwierzytelnienia użytkownika i autoryzacji dyspozycji w aplikacji;
- 15) 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;
- 16) portfel cyfrowy – usługa polegająca na dokonywaniu płatności przy użyciu kart

płatniczych zarejestrowanych w aplikacji pobranej przez użytkownika lub preinstalowanej na urządzeniu mobilnym;

17) przelew na telefon BLIK – przelew wykonywany na podstawie dyspozycji składanej w aplikacji, polegający na przekazaniu środków pieniężnych na konto odbiorcy zarejestrowanego w bazie powiązań BLIK i realizowany w czasie rzeczywistym w dniu złożenia dyspozycji przelewu, przelew na telefon BLIK jest poleceniem przelewu;

18) PSP – Polski Standard Płatności sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, będąca podmiotem zarządzającym i udostępniającym system BLIK;

19) silne uwierzytelnienie – uwierzytelnienie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:

- a) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie użytkownik,
- b) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie użytkownik,
- c) cechy charakterystyczne użytkownika,

będących integralną częścią tego uwierzytelniania oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych;

20) SmartKARTA – usługa umożliwiająca poprzez aplikację mobilną obsługę rachunku w wybranych bankomatach i wpłatomatach własnych banku;

21) Sm@rt wypłata – usługa umożliwiająca wypłatę gotówki w bankomatach własnych banku przy pomocy wygenerowanego kodu (z czasem realizacji 60 minut) bez konieczności użycia karty;

22) taryfa – obowiązująca w banku taryfa prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe;

23) transakcja płatnicza – zainicjowana przez użytkownika wpłata, wypłata lub transfer środków pieniężnych;

24) transakcje BLIK – płatności BLIK i wypłaty BLIK;

25) transakcje SmartKARTA – wypłata/wpłata SmartKARTA;

26) umowa na korzystanie z Aplikacji mobilnej Nasz Bank – umowa zawierana na odległość w momencie aktywacji Aplikacji mobilnej poprzez akceptację zapisów niniejszego Regulaminu;

27) 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;

28) urządzenie mobilne – smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, obsługujące transmisję danych i posiadające dostęp do internetu;

29) użytkownik/użytkownik aplikacji – osoba fizyczna korzystająca z aplikacji mobilnej na zasadach określonych w niniejszym regulaminie;

30) posiadacz/użytkownik karty – osoba fizyczna korzystająca z karty płatniczej w charakterze płatnika lub odbiorcy;

31) 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;

32) wypłata/wpłata SmartKARTA – transakcja SmartKARTA polegająca na wypłacie/wpłacie środków pieniężnych w bankomacie/wpłatomacie własnym banku dokonywana bez użycia karty płatniczej z wykorzystaniem aplikacji mobilnej;

33) 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;

34) 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

1. Udostępnienie aplikacji mobilnej przez bank następuje poprzez umożliwienie jej pobrania:
 - 1) na urządzenie mobilne z systemem operacyjnym iOS ze sklepu App Store;
 - 2) na urządzenie mobilne z systemem operacyjnym Android ze sklepu Google Play.
2. Aktywacji aplikacji dokonuje się za pomocą indywidualnych danych uwierzytelniających wykorzystywanych przez użytkownika do logowania w bankowości internetowej.
3. Aktywacja aplikacji wymaga spełnienia łącznie poniższych warunków:
 - 1) podania przez użytkownika danych do logowania do bankowości internetowej;
 - 2) udzielenia przez użytkownika zgody na korzystanie z aplikacji, z zastrzeżeniem par. 4 ust. 2 i 3;
 - 3) zaakceptowania przez użytkownika treści niniejszego regulaminu;
 - 4) zeskanowania QR KODU pojawiającego się w trakcie dodawania urządzenia mobilnego w bankowości internetowej lub użycia kodu przesłanego za pomocą SMS na numer telefonu komórkowego i zarejestrowanie urządzenia mobilnego jako zaufanego urządzenia mobilnego.

Użytkownicy aplikacji

§ 4

1. Z zastrzeżeniem ust. 3, użytkownikiem aplikacji może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych będąca:
 - 1) posiadaczem lub współposiadaczem rachunku posiadającym dostęp do bankowości internetowej;
 - 2) pełnomocnikiem do rachunku, któremu posiadacz rachunku udzielił pełnomocnictwa stałego posiadającym dostęp do bankowości internetowej;
2. 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 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 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 umów produktowych.
3. 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

1. Aplikacja umożliwia użytkownikowi, o którym mowa w par. 4 ust. 1 pkt 1) i 2) dostęp do produktów i usług, z których użytkownik korzysta na podstawie odpowiednio umowy produktowej zawartej przez posiadacza rachunku z bankiem lub pełnomocnictwa udzielonego

przez posiadacza rachunku pełnomocnikowi, a także składanie przez użytkownika określonych dyspozycji dostępnych w aplikacji, których lista znajduje się w Przewodniku użytkownika aplikacji mobilnej.

2. Aplikacja umożliwia użytkownikowi, o którym mowa w par. 4 ust. 3 dostęp do produktów i usług, z których użytkownik korzysta na podstawie zgody przedstawiciela ustawowego na udostępnienie usług bankowości elektronicznej małoletniemu, a także składanie przez użytkownika określonych dyspozycji dostępnych w aplikacji, których lista znajduje się w Przewodniku użytkownika aplikacji mobilnej.

3. 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 taryfa prowizji i opłat, na podstawie których bank świadczy te usługi na rzecz użytkownika.

4. 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.bsosno.pl/aplikacja-mobilna.

5. Zmiana treści Przewodnika użytkownika aplikacji mobilnej polegająca na dodaniu w aplikacji nowych usług oraz rozszerzenia funkcjonalności dotychczasowych usług nie stanowi zmiany regulaminu, o ile nie będzie powodowała zwiększenia obciążeń finansowych użytkownika oraz nie będzie naruszała interesu użytkownika aplikacji. O każdej takiej zmianie bank będzie informował na stronie www.bsosno.pl/aplikacja-mobilna.

Korzystanie i autoryzacja dyspozycji w aplikacji mobilnej

§ 6

1. Po dokonaniu aktywacji aplikacji, użytkownik nadaje PIN do aplikacji oraz określa sposób logowania do aplikacji.

2. Logowanie do aplikacji może odbywać się za pomocą PIN-u do aplikacji lub identyfikacji danymi biometrycznymi.

3. 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.

4. Użytkownik może korzystać z aplikacji wyłącznie na zaufanym urządzeniu mobilnym. Proces aktywacji aplikacji powoduje umieszczenie urządzenia mobilnego na liście zaufanych urządzeń mobilnych.

5. Aplikacja może zostać zarejestrowana na maksymalnie czterech zaufanych urządzeniach mobilnych. 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.

6. W przypadku konieczności zmiany zaufanego urządzenia mobilnego należy dokonać dezaktywacji aplikacji i ponownie aktywować aplikację na nowym urządzeniu mobilnym powodując dodanie je do zaufanych urządzeń mobilnych.

7. Dezaktywacja aplikacji może być dokonana przez użytkownika:

- 1) poprzez usunięcie/odinstalowanie aplikacji na zaufanym urządzeniu mobilnym;
- 2) poprzez usunięcie urządzenia w bankowości internetowej
- 3) poprzez kontakt telefoniczny z pracownikiem banku, pod numerami telefonów podanymi na stronie internetowej Banku.

8. Dezaktywacja aplikacji na zaufanym urządzeniu mobilnym jest jednoznaczna z

odwołaniem przez użytkownika zgody na korzystanie z bankowości mobilnej na tym urządzeniu mobilnym.

9. W przypadku nieudanego logowania poprzez identyfikację danymi biometrycznymi wymagane jest logowanie do aplikacji za pomocą PIN-u do aplikacji.

10. Błędne uwierzytelnienie użytkownika podczas logowania do aplikacji polegające na 3-krotnym wprowadzeniu błędnego PIN-u do aplikacji, powoduje automatyczne zablokowanie dostępu do aplikacji. Licznik prób błędnego logowania jest zerowany po poprawnym zalogowaniu się do aplikacji.

11. Odblokowanie dostępu do aplikacji następuje przez użytkownika poprzez przeprowadzenie dezaktywacji i ponownej aktywacji aplikacji na zaufanym urządzeniu.

§ 7

1. Dyspozycje składane w aplikacji przez użytkownika wymagają autoryzacji z użyciem indywidualnych danych uwierzytelniających:

1) PIN-u do aplikacji lub;

2) identyfikacji danymi biometrycznymi – jeśli bank udostępni taką formę autoryzacji dyspozycji, o czym poinformuje użytkownika w aplikacji oraz komunikacie.

2. 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.

3. Standardowe i maksymalne limity transakcji płatniczych określone są w załączniku nr 1 do regulaminu. Użytkownik może zmieniać limity w aplikacji dla transakcji kartowych do wysokości limitów maksymalnych określonych przez bank. Pozostałe limity można zmienić w bankowości internetowej do wysokości limitów maksymalnych. W/w limity nie dotyczą przelewów własnych, które mogą być realizowane do wysokości środków na rachunku.

4. W przypadku posiadacza lub użytkownika karty, nie jest możliwa zmiana limitu do transakcji MOTO w aplikacji mobilnej.

Zasady korzystania z usługi BLIK

§ 8

1. Z usługi BLIK może korzystać posiadacz rachunku i pełnomocnik stały do rachunku, który posiada dostęp do bankowości internetowej.

2. Aktywacja usługi BLIK odbywa się za pośrednictwem aplikacji.

3. W ramach usługi BLIK bank udostępnia dokonywanie:

1) zapłaty za towary lub usługi nabyte za pośrednictwem serwisu internetowego lub aplikacji podmiotu oferującego te towary lub usługi;

2) operacji wypłat gotówki w wybranych bankomatach oraz terminalach płatniczych;

3) operacji płatności za towary i usługi w oznaczonych punktach wyposażonych w terminale płatnicze lub inne urządzenia umożliwiające wykonanie operacji zleczonych za pośrednictwem kanału mobilnego.

4. Korzystanie z usługi BLIK wymaga:

1) dla transakcji BLIK - wybrania rachunku, który będzie obciążany i uznawany kwotą transakcji BLIK;

2) dla odbierania przelewów na telefon BLIK - rejestracji numeru telefonu komórkowego w bazie powiązań BLIK, który inni klienci mogą podawać jako unikatowy identyfikator w dyspozycjach przelewów na telefon BLIK w banku, po udostępnieniu usługi przez bank.

5. Użytkownik ma możliwość zmiany parametrów, o których mowa w ust. 4 w aplikacji.

Zmiana potwierdzana jest PIN-em do aplikacji.

6. Transakcje BLIK:

- 1) są dokonywane w polskich złotych;
- 2) są rozliczane na rachunkach prowadzonych w polskich złotych.

7. Wykorzystywany podczas autoryzacji kod BLIK:

- 1) jest kodem jednorazowym ważnym maksymalnie 120 sekund od momentu jego wygenerowania, a informacja o zbliżającym się upływie czasu jego ważności jest podawana w aplikacji;
- 2) wygasa z upływem czasu jego ważności lub z chwilą autoryzacji transakcji BLIK, do której został wygenerowany.

8. Do transakcji BLIK wykonywanych za pośrednictwem aplikacji mają zastosowanie dzienne limity kwotowe dla wypłat gotówki z bankomatu i transakcji bezgotówkowych (w tym internetowych), określone w załączniku nr 1.

9. Przelewy na telefon BLIK wychodzące z banku są realizowane jako:

- 1) przelewy wewnętrzne, w sytuacji, gdy rachunek odbiorcy jest rachunkiem prowadzonym w banku;
- 2) przelewy Express Elixir, w sytuacji, gdy rachunek odbiorcy nie jest rachunkiem prowadzonym w banku.

10. Do przelewów na telefon BLIK wykonywanych za pośrednictwem aplikacji mają zastosowanie limity pojedynczej transakcji oraz wszystkich transakcji w ciągu dnia określone w załączniku nr 1.

11. Bank odmawia przyjęcia realizacji transakcji BLIK w przypadku, gdy:

- 1) rachunek wskazany do usługi BLIK został zamknięty;
- 2) użytkownik podał nieprawidłowe dane podczas autoryzacji transakcji BLIK;
- 3) użytkownik przekroczył czas wskazany w aplikacji, w którym powinien dokonać zatwierdzenia transakcji;
- 4) przekroczony został czas ważności kodu BLIK;
- 5) kwota transakcji jest wyższa od limitu BLIK;
- 6) kwota transakcji jest wyższa od środków dostępnych na rachunku.

12. Akceptant ma prawo odmówić przyjęcia transakcji BLIK w przypadku, gdy:

- 1) użytkownik podał nieprawidłowe dane podczas autoryzacji transakcji;
- 2) nie można uzyskać zgody banku na realizację transakcji BLIK.

13. 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 korzystania z usługi SmartKARTA

§9

1. Z usługi SmartKARTA mogą korzystać posiadacz rachunku i pełnomocnik stały do rachunku, którzy posiadają dostęp do bankowości internetowej.
2. Aktywacja usługi SmartKARTA odbywa się automatycznie podczas instalacji aplikacji mobilnej.
3. W ramach usługi SmartKARTA bank udostępnia dokonywanie operacji wypłaty/wpłaty gotówki w wybranych bankomatach własnych banku bez użycia karty płatniczej. Transakcje wypłaty/wpłaty gotówki klient zleca i potwierdza w aplikacji mobilnej po zeskanowaniu specjalnego QRcodu z ekranu bankomatu.
4. Korzystanie z usługi SmartKARTA wymaga dla transakcji wybrania rachunku, który będzie obciążany i uznawany kwotą transakcji;
5. Operacje wykonywane za pośrednictwem aplikacji z usługą SmartKARTA mogą być

wykonywane w ramach dziennych limitów kwotowych dla transakcji SmartKARTA, określonych w załączniku nr 1.

6. Bank odmawia przyjęcia realizacji transakcji SmartKARTA w przypadku, gdy:

- 1) rachunek wskazany do usługi SmartKARTA został zamknięty;
- 2) użytkownik podał nieprawidłowe dane podczas autoryzacji transakcji SmartKARTA;
- 3) użytkownik przekroczył czas wskazany w aplikacji, w którym powinien dokonać zatwierdzenia transakcji;
- 4) kwota transakcji jest wyższa od limitu SmartKARTA;
- 5) kwota transakcji jest wyższa od środków dostępnych na rachunku.

7. Anulowanie transakcji SmartKARTA możliwe jest do momentu dokonania przez użytkownika autoryzacji transakcji SmartKARTA; po dokonaniu autoryzacji transakcji SmartKARTA użytkownik nie ma możliwości anulowania transakcji SmartKARTA.

Zasady bezpieczeństwa

§ 10

1. Bank określa wymogi bezpieczeństwa, które musi spełniać PIN do aplikacji i prezentuje je w czasie ustalania lub zmiany PIN-u do aplikacji.

2. Użytkownik aplikacji jest zobowiązany do:

- 1) ochrony identyfikatora, hasła do bankowości internetowej, kodu otrzymanego w celu aktywacji aplikacji, kodu SMS, PIN-u do aplikacji oraz zaufanego urządzenia mobilnego przed nieuprawnionym przejęciem lub użyciem przez osoby trzecie;
- 2) niezwłocznego zgłoszenia do banku utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia zaufanego urządzenia mobilnego lub PIN-u;
- 3) niezwłocznego zgłoszenia do banku nieuprawnionego użycia aplikacji mobilnej przez osoby nieuprawnione;
- 4) nieudostępniania zaufanego urządzenia mobilnego osobom nieuprawnionym;
- 5) przechowywania PIN-u do aplikacji oraz zaufanego urządzenia mobilnego z zachowaniem należytej staranności.

3. Zgłoszenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia zaufanego urządzenia mobilnego lub aplikacji następuje:

- 1) w placówce banku;
- 2) telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej banku oraz w komunikatach lub materiałach informacyjnych dostępnych w placówkach banku.

4. Na podstawie zgłoszenia, o którym mowa ust. 3, bank blokuje dostęp do aplikacji, co uniemożliwia posługiwanie się aplikacją na zaufanym urządzeniu mobilnym.

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

§ 11

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;
- 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

§ 12

1. Bank jest zobowiązany zablokować dostęp do aplikacji, uniemożliwiając tym samym wykonanie dyspozycji, w jednym z następujących przypadków:

- 1) złożenia przez użytkownika dyspozycji zablokowania lub dezaktywacji aplikacji;
- 2) 3-krotnego wprowadzenia nieprawidłowego PIN-u do aplikacji.

2. Bank ma prawo częściowo ograniczyć lub zablokować dostęp do aplikacji i/lub czasowo zablokować wykonanie dyspozycji 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) wykorzystywania systemów lub rachunków w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa,
- e) wykonywania działań mogących zagrażać bezpieczeństwu systemu i danych w nim 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 w aplikacji i 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 uchylić ograniczenie albo blokadę dostępu do aplikacji w przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 1-3, jeżeli na wniosek użytkownika, bank wyda użytkownikowi nowe indywidualne dane uwierzytelniające.

4. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 pkt 2-5, ograniczenie lub blokada dostępu do aplikacji i/lub czasowa blokada dyspozycji następuje przez możliwie krótki okres niezbędny do usunięcia przyczyny ograniczenia lub blokady.

5. Bank może zablokować dostęp do aplikacji w przypadku wygaśnięcia umów produktowych zawartych przez użytkownika z bankiem.

Reklamacje

§ 13

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, dzwoniąc na numer podany w aplikacji i na stronie internetowej 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.
3. Jeżeli reklamacja nie zostanie złożona w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała zostać wykonana, roszczenia użytkownika z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
4. Adresy siedziby banku i placówek banku zamieszczone są na stronie internetowej banku.
5. 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,
 - 6) numer telefonu w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) - za pośrednictwem telefonu zostanie przekazane użytkownikowi hasło do otwarcia korespondencji.
6. W przypadku stwierdzenia przez bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, bank zwraca się do użytkownika o ich uzupełnienie w formie, w jakiej złożył on reklamację.
7. W sytuacji odmowy podania przez użytkownika wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, bank informuje użytkownika, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia użytkownika; niezależnie od powyższego, bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie określonym w ust. 8, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w ust. 9.
8. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 8, 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.
10. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 8, 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. 9.
11. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 8 i 9 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.
12. Udzielając odpowiedzi na reklamację bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację – określonego w ust. 8, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 9 – chyba, że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
13. 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.

14. Odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej i wysłana:

- 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez użytkownika lub
- 2) na innym trwałym nośniku i na wniosek klienta, w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

§ 14

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 za wyjątkiem § 15 ust. 3 pkt 4 i ust. 4 (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznika Finansowego).

§ 15

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W przypadku 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 Banku 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

§ 16

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 kart / kart mobilnych wydanych do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, w tym podstawowego rachunku płatniczego, czynności wykonywanych w zakresie kart kredytowych oraz czynności wykonywanych w zakresie instrumentu płatniczego BLIK, którą

bank wydał użytkownikowi przy zawieraniu umowy produktowej.

2. Użytkownik oświadcza, iż otrzymał obowiązującą w banku taryfę, o której mowa w ust. 1 i akceptuje ją 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 produktowej.

4. O wprowadzonych zmianach stawek opłat i prowizji użytkownik będzie informowany przez bank w sposób wskazany w umowie produktowej.

5. Obowiązująca taryfa jest udostępniana w placówkach banku w formie komunikatu na tablicy ogłoszeń lub na stronie internetowej banku.

Zmiana Regulaminu

§ 17

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; 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;

3) dostosowania do koniecznych zmian w systemach teleinformatycznych lub telekomunikacyjnych banku lub innych podmiotów, z usług których bank korzysta lub będzie korzystać przy wykonywaniu czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem;

4) zmiany rozwiązań organizacyjno-technicznych dotyczących wykonywania przez bank czynności bankowych lub faktycznych związanych z działalnością bankową w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem;

5) 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 pobranie, 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.

§ 18

1. Użytkownik zostanie poinformowany o zmianie regulaminu oraz o dacie jego wejścia w życie, nie później niż na dwa miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie, wraz z podaniem daty ich wejścia w życie oraz informacji 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 informuje użytkownika aplikacji w sposób określony przez użytkownika w umowie produktowej.

Odstąpienie od umowy

§ 19

1. Użytkownik może odstąpić od umowy w części dotyczącej udostępniania użytkownikowi aplikacji mobilnej bez podania przyczyn w terminie 14 dni od dnia aktywowania aplikacji mobilnej zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu poprzez dezaktywację aplikacji.
2. Dezaktywacja aplikacji na zaufanym urządzeniu mobilnym jest jednoznaczna z odwołaniem przez użytkownika zgody na korzystanie z bankowości mobilnej i skutkuje usunięciem urządzenia mobilnego z listy zaufanych urządzeń.

Postanowienia końcowe

§ 20

1. Bank udostępnia obowiązującą treść regulaminu oraz taryfy prowizji i opłat w postaci papierowej w placówce banku lub na stronie www.bsosno.pl w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie, odtworzenie i wydrukowanie.
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 użytkownika aplikacji mobilnej Nasz Bank dostępny na stronie internetowej www.bsosno.pl/aplikacja-mobilna; Przewodnik dla klienta stanowi instrukcję użytkownika zawierającą opis poszczególnych funkcjonalności w aplikacji, ich zakres oraz sposobu korzystania z aplikacji.

Załącznik nr 1
do „Regulaminu korzystania z aplikacji mobilnej Nasz Bank”

Limity zleceń płatniczych w aplikacji mobilnej

1. Przelewy

Rodzaj limitu	Wartość standardowa	Wartość maksymalna
Limit pojedynczej transakcji	300	2.000
Limit wszystkich transakcji w ciągu dnia	2.000	

2. Przelew na telefon BLIK

Rodzaj limitu	Wartość standardowa	Wartość maksymalna
Limit wszystkich transakcji w ciągu dnia	500 PLN	500 PLN

3. Transakcje BLIK

Rodzaj limitu	Wartość standardowa	Wartość maksymalna
Dzienny limit wypłat gotówki	500	2.000
Dzienny limit transakcji bezgotówkowych (w tym internetowych)	500	2.000
Dzienny limit globalny	2.000	

4. Transakcje SmartKARTA

Rodzaj limitu	Wartość domyślna	Wartość maksymalna
Limit wszystkich transakcji w ciągu dnia	500 PLN	1.500 PLN

5. Transakcje Sm@rt wypłaty

Rodzaj limitu	Wartość maksymalna
Limit pojedynczej wypłaty	500 PLN