Załącznik

do Uchwały nr 4/88/2023 z dnia 28.12.2023r.

REGULAMIN

APLIKACJI MOBILNEJ

Nasz Bank

Bychawa 2023r.

Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy „Regulamin korzystania z Aplikacji mobilnej Nasz Bank", 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, umożliwiające obsługę rachunków za pośrednictwem urządzeń mobilnych typu tablet, smartfon, w tym mobilną autoryzację dyspozycji składanych w systemie bankowości internetowej.
2**) Bank** – Rejonowy Bank Spółdzielczy w Bychawie;
3) **bankowość elektroniczna** – usługa bankowości internetowej lub mobilnej;
4) **bankowość internetowa (IB/IBF)** –– 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) **dyspozycja** – każde oświadczenie woli lub wiedzy, składane przez użytkownika za pośrednictwem aplikacji, w tym zlecenie płatnicze;
7) **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;
8) **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;
9) **komunikat** – informacja dotycząca rodzaju i zakresu usług oraz dyspozycji dostępnych w aplikacji, dostępna na stronie internetowej www.rbsbychawa.pl;
10) **PIN do aplikacji/PIN** – unikalny ciąg minimalnie 5 do 20 cyfr stosowany jako sposób uwierzytelnienia użytkownika i autoryzacji dyspozycji w aplikacji;
11) **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;
12) **Taryfa prowizji i opłat**– obowiązująca w Banku Taryfa prowizji i opłat bankowych pobieranych w Rejonowym Banku Spółdzielczym w Bychawie za czynności i usługi bankowe;
13) **transakcja płatnicza** – zainicjowana przez użytkownika wpłata, wypłata lub transfer środków pieniężnych;

14) **umowa na korzystanie z Aplikacji mobilnej Nasz Bank** – umowa zawierana na odległość w momencie aktywacji Aplikacji mobilnej poprzez akceptację zapisów niniejszego Regulaminu;
15) **umowa** - umowa o prowadzenie rachunków bankowych dotycząca produktów i usług bankowych innych niż określone w niniejszym Regulaminie zawarta przez Posiadacza rachunku z Bankiem;
16) **urządzenie mobilne** – smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, obsługujące transmisję danych i posiadające dostęp do Internetu;

17) **użytkownik/użytkownik aplikacji** – osoba fizyczna korzystająca z Aplikacji mobilnej na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie;
18) **użytkownik usługi bankowości elektronicznej/użytkownik** – posiadacz, współposiadacz rachunku oraz pełnomocnik, któremu udzielono pełnomocnictwa stałego. W przypadku klientów instytucjonalnych może to być również inna osoba wskazana przez posiadacza rachunku, niebędąca pełnomocnikiem stałym.
19) **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;
20) **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. Aplikacja działa poprawnie na urządzeniu z systemem Android od wersji 5.0, wyłącznie na urządzeniach posiadających sklep Google Play.
2. Aktywacji Aplikacji można dokonać 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 identyfikatora bankowości internetowej oraz zdefiniowania nazwy użytkownika Aplikacji;
2) zalogowania się do bankowości internetowej;
3) dodania urządzenia mobilnego do bankowości elektronicznej jako zaufanego urządzenia mobilnego;
4) zaakceptowania przez użytkownika treści niniejszego Regulaminu;
5) 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;
6) zeskanowania QR kod, który pojawi się w trakcie dodawania urządzenia mobilnego

w bankowości internetowej;
7) ustalenia i potwierdzenia kodu e-PIN do Aplikacji.

Użytkownicy Aplikacji

§ 4

1. Z zastrzeżeniem ust. 3, użytkownikiem aplikacji może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, nieposiadająca osobowości prawnej, o ile posiada zdolność prawną lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą (w tym wspólnik spółki cywilnej lub rolnik) 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;
3) osobą upoważnioną przez posiadacza rachunku do użytkowania usługi bankowości elektronicznej (użytkownik usługi bankowości elektronicznej).

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) i 3) 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 umowy.
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, wydanej w momencie otwierania rachunku.

Rodzaje i zakres usług w aplikacji

§5

1. 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 umowy 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 komunikacie stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu.
2. Aplikacja umożliwia użytkownikowi, o którym mowa w § 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 komunikacie stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu.
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.rbsbychawa.pl.

5. 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.rbsbychawa.pl .

Korzystanie i autoryzacja dyspozycji w Aplikacji mobilnej

§6

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

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. W przypadku konieczności zmiany zaufanego urządzenia mobilnego należy na nowym urządzeniu zainstalować i aktywować Aplikację mobilną Nasz Bank, a poprzednio powiązane urządzenie należy w bankowości internetowej odłączyć od konta.

7. Nie ma możliwości tymczasowego zablokowania Aplikacji, można natomiast usunąć użytkownika w następujący sposób:

1) w opcji Aplikacji mobilnej;
2) z poziomu serwisu bankowości internetowej;
4) kontaktując się z placówką Banku prowadzącą rachunek;

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.

8. Odłączenie zaufanego urządzenia mobilnego w bankowości elektronicznej jest jednoznaczne 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 e-PIN-u do Aplikacji.

§ 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. 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.
4. Limity transakcji płatniczych określone są w załączniku nr 1 do Regulaminu.

Zasady bezpieczeństwa

§ 8

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 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: w placówce Banku.
4. W przypadku utraty urządzenia mobilnego należy w serwisie bankowości internetowej niezwłocznie usunąć zaufane urządzenie.
5. Na podstawie zgłoszenia, o którym mowa ust. 3, Bank blokuje dostęp do aplikacji, co uniemożliwia posługiwanie się aplikacją na zaufanym urządzeniu mobilnym.
6. Za udostępnienie zaufanego urządzenia mobilnego, udostępnienie Aplikacji lub ujawnienie PIN-u do Aplikacji osobom trzecim odpowiedzialność ponosi użytkownik Aplikacji.

§ 9

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 (e-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 nieznanych źródeł i od nieznanych 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

§ 10

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

1) złożenia przez użytkownika 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) 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 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. W przypadku wygaśnięcia/rozwiązania umowy zawartej przez użytkownika (posiadacza

rachunku) z Bankiem, Bank dokona blokady usługi bankowości elektronicznej zgodnie z Regulaminem świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych/instytucjonalnych obowiązującym w Banku, przez co jednocześnie zablokuje dostęp do Aplikacji.

Reklamacje

§11

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.
Przy czym w razie złożenia reklamacji w formie ustnej Bank wezwie pisemnie składającego reklamację do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu.
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.

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.

§ 12

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).

§ 13

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. 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;
2) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
3) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu;
4) skierować sprawę do sądu powszechnego.
3. 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

§ 14

1. Za czynności związane z korzystaniem z produktów i usług dostępnych w Aplikacji, tj. czynności wykonywane w bankowości elektronicznej ,Bank pobiera opłaty i prowizje w wysokości określonej w obowiązującej w Banku taryfie prowizji i opłat.
2. Użytkownik (posiadacz rachunku) oświadcza, iż otrzymał wyciąg z obowiązującej w Banku taryfy, o której mowa w ust. 1 i przy zawieraniu umowy 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. Aktualne taryfy są udostępniane w placówkach Banku w formie komunikatu na tablicy ogłoszeń oraz w postaci elektronicznej na stronie internetowej Banku.

Zmiana Regulaminu

§ 15

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 korzystać 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 ściągnięcie, 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.

§ 16

1. Użytkownik zostanie poinformowany o zmianie Regulaminu oraz o dacie wejścia w życie proponowanych zmian, nie później niż na dwa miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie, wraz z podaniem daty ich wejścia w i jej okolicznościach faktycznych.
2. Użytkownik ma prawo przed datą wejścia w życie proponowanych zmian:
1) wypowiedzieć umowę na korzystanie z Aplikacji mobilnej Nasz Bank na piśmie ze skutkiem od dnia poinformowania go o zmianie, nie później niż do dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane, bez ponoszenia opłat;

2) zgłosić sprzeciw bez wypowiedzenia umowy o której mowa w ust. 1, co skutkuje jej wygaśnięciem z dniem poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.
3. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Regulaminu użytkownik nie dokona wypowiedzenia umowy na korzystanie z Aplikacji mobilnej Nasz Bank lub nie zgłosi sprzeciwu, uznaje się, że zmiany zostały przyjęte i obowiązują od dnia wskazanego w zawiadomieniu o wprowadzonej zmianie.
4. O zmianie Regulaminu każdorazowo Bank poinformuje użytkownika Aplikacji w sposób określony przez użytkownika w umowie.

Odstąpienie od umowy

§ 17

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.rbsbychawa.pl.
2. Oświadczenie należy dostarczyć lub przesyłać na adres placówki Banku, która prowadzi rachunek na rzecz użytkownika.

Postanowienia końcowe

§ 18

1. Bank udostępnia obowiązującą treść Regulaminu oraz Taryfę prowizji i opłat w postaci papierowej w placówce Banku oraz w formie elektronicznej na stronie www.rbsbychawa.pl

2. Tytuły rozdziałów mają wyłącznie znaczenie informacyjne, ułatwiające orientację w tekście Regulaminu.

3. Przewodnik użytkownika stanowi instrukcję użytkowania zawierającą opis poszczególnych funkcjonalności w Aplikacji, ich zakres oraz sposób korzystania z Aplikacji.

Załącznik nr 1

Limity zleceń płatniczych w aplikacji mobilnej

Przelewy Elixir

	Domyślny	Maksymalny
Kwota pojedynczej operacji	300,00zł	1 000,00 zł.
Dzienny limit operacji	1 000,00 zł	2 000,00 zł

Limity dzienne transakcji dokonywanych za pośrednictwem usługi BLIK

	Domyślny	Maksymalny
Wypłata gotówki	500,00 zł	1000,00 zł
Płatności w sklepach	1 000,00 zł	10 000,00 zł
Płatności w Internecie	1 000,00 zł	10 000,00 zł
Przelewy na telefon P2P	50,00 zł	1 000,00 zł

Limity transakcji dokonywanych za pośrednictwem usługi Express Elixir

	Domyślny	Maksymalny
Kwota pojedynczej operacji	500,00 zł	20 000,00 zł
Liczba przelewów w dniu	5 sztuk	

Limity transakcji dokonywanych za pośrednictwem usługi Blue Cash

	Domyślny	Maksymalny
Kwota pojedynczej operacji	500,00 zł	20 000,00 zł
Liczba przelewów w dniu	5 sztuk	

Załącznik nr 2

Funkcjonalność	Użytkownik usługi bankowości elektronicznej	Potwierdzenie PIN	Uwagi
1. Informacje			
1) Lista rachunków	+	-	
2) Saldo i dostępne środki	+	-	
3) Wysokość limitów	+	-	
4) Blokady	+	-	
5) Zaległości	+	-	
6) Historia operacji (filtr)	+	-	
7)Powiadomienia Push	+	-	Aby je otrzymać aplikacja nie musi być uruchomiona. W celu odczytania pełnej treści wiadomości wymagane jest zalogowanie się do aplikacji
8) Komunikaty typu informacja o zmianie taryfy, kończącej się ważności dowodu osobistego itp.	+	-	
2. Przelewy			
1) Przelewy dowolny/podatkowy	+	+	wykonywane w walucie PLN, w systemie Elixir, Expres Elixir i Blue Cash
2) Doładowania telefonów (jednorazowe/zdefiniowane)	+	+	
3) Operacja „ponów”	+	+	
4) Przelew zwrotny	+	+	
5) Transakcja BLIK	+	+	
6) Autoryzacja transakcji wykonywanych w bankowości internetowej	+	+	
7) Realizacja przelewu zdefiniowanego	+	+	Dodanie przelewu zdefiniowanego jest możliwe z poziomu wprowadzania przelewu w Internet Bankingu
8) Koszyk płatności – realizacja przelewów	+	+	Dodanie przelewu do koszyka płatności jest możliwe z poziomu wprowadzania przelewu w Internet Bankingu
3. Inne dyspozycje			
1) Ustanowienie/zmiana PIN-u do aplikacji	+	-	
2) Dezaktywacja zaufanego urządzenia mobilnego	+	-	
3) Sm@rt wypłata	+	+	
4) smartKARTA (wpłata/wypłata gotówki z bankomatu)	+	-	
5) Otwarcie/zamknięcie lokaty internetowe	+	+	
6) Dodanie odbiorcy/nadawcy operacji do bazy kontrahentów	+	+	
7) Wysłanie potwierdzenia	+	-	

na e-mail			
8) Ustawienie logowania odciskiem palca, Touch ID	+	+	
9) Włączenie płatności BLIK	+	+	

Załącznik nr 3

(miejscowość, data)

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 wysłać 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 dla klientów indywidulanych.

.....

(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