Załącznik
do Uchwały nr 158/2026
Zarządu SBL w Złotowie.
z dnia 27.04.2026 roku

Regulamin korzystania z aplikacji mobilnej Nasz Bank

Złotów, 6 lipiec 2026 r.

Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin korzystania z aplikacji mobilnej Nasz Bank (dalej: regulamin) określa sposób i zasady korzystania z aplikacji mobilnej.

Definicje

§ 2

1. Słownik pojęć:
   1) aplikacja mobilna/aplikacja – aplikacja mobilna Nasz Bank**,** oprogramowanie udostępniane przez bank do obsługi bankowości mobilnej, instalowane na zaufanym urządzeniu mobilnym użytkownika, umożliwiające korzystanie z usług bankowych, w tym składanie zleceń płatniczych;
   2) bank – SGB-Bank S.A. z siedzibą w Poznaniu lub bank spółdzielczy udostępniający aplikację mobilną swoim klientom;
   3) bank spółdzielczy – bank spółdzielczy zrzeszony w ramach Spółdzielczej Grupy Bankowej;
   4) bankowość elektroniczna – usługa bankowości internetowej lub mobilnej;
   5) bankowość internetowa – usługa zapewniająca:
      - dostęp do informacji o Twoich produktach i usługach w banku,
      - składanie dyspozycji przez Internet;
   6) bankowość mobilna – usługa zapewniająca:
      - dostęp do informacji o Twoich produktach i usługach w banku,
      - składanie dyspozycji przy użyciu zaufanego urządzenia mobilnego, za pomocą aplikacji mobilnej;
   7) baza powiązań BLIK – baza danych odbiorców przelewów na telefon BLIK prowadzona przez Polski Standard Płatności (PSP);
   8) BLIK/usługa BLIK – usługi, która umożliwia transakcje płatnicze z poziomu aplikacji mobilnej, na warunkach określonych w tym regulaminie;
   9) call center – telefoniczne centrum obsługi klienta;
   10) dyspozycja – każde oświadczenie woli lub wiedzy, które składasz przez aplikację, w tym zlecenie płatnicze;
   11) identyfikacja danymi biometrycznymi – metoda weryfikacji Twojej tożsamości przy wykorzystaniu danych biometrycznych, tj. cech fizycznych, które zarejestrowałeś(-aś) na urządzeniu mobilnymi i które umożliwiają identyfikację i autoryzację Twojej dyspozycji; tę funkcjonalność udostępnia producent urządzenia mobilnego, na którym instalujesz aplikację;
   12) indywidualne dane uwierzytelniające – dane, które otrzymuje użytkownik do celów uwierzytelniania – potwierdzania swojej tożsamości podczas operacji
   13) karta – instrument płatniczy, który określa wydawcę licencjonowanego i użytkownika karty; karta umożliwia transakcje określone w regulaminie tego produktu;
   14) kod BLIK – 6-cyfrowy kod niezbędny do realizowania transakcji w ramach usługi BLIK, generowany w aplikacji;
   15) transakcja zbliżeniowa BLIK – rodzaj transakcji BLIK, realizowanej przez zbliżenie urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego terminala lub innego urządzenia (po wdrożeniu funkcjonalności przez Bank),
   16) komunikat – informacja dotycząca rodzaju i zakresu usług oraz dyspozycji dostępnych w aplikacji; komunikaty znajdziesz na: www.sblzlotow.com.pl;
   17) konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
   18) numer telefonu – numer telefonu komórkowego, który podajesz do kontaktu z bankiem;
   19) panel rodzica – usługa w aplikacji mobilnej, w której przedstawiciel ustawowy małoletniego zarządza jego produktami i uprawnieniami,
   20) e-PIN do aplikacji/PIN – unikalny ciąg od 5 do 20 cyfr stosowany jako sposób uwierzytelnienia użytkownika i autoryzacji dyspozycji w aplikacji,

21) portfel cyfrowy – usługa polegająca na płatnościach kartami płatniczymi zarejestrowanymi w aplikacji, którą pobrałeś(-aś) lub preinstalowałeś(-aś) na urządzeniu mobilnym;
22) posiadacz/użytkownik karty – osoba fizyczna korzystająca z karty płatniczej jako płatnik lub odbiorca;
23) PSP – Polski Standard Płatności Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie – podmiot zarządzający i udostępniający system rozliczeń BLIK;
24) rachunek BLIK – rachunek płatniczy prowadzony przez bank, który służy Ci do zleceń płatniczych w ramach BLIK;
25) silne uwierzytelnienie – proces, w którym potwierdzamy, że to użytkownik zleca daną transakcję lub operację do realizacji w banku. Silne uwierzytelnianie chroni Cię przed oszustami, którzy podszywają się pod bank.
Jak przebiega proces silnego uwierzytelniania? Potwierdzasz swoją tożsamość **co najmniej dwoma** niezależnymi sposobami, wybranymi spośród **trzech kategorii**:
    1. Coś, co wiesz tylko Ty:
        - np. hasło, PIN, odpowiedź na pytanie bezpieczeństwa,
    2. Coś, co tylko Ty posiadasz jako użytkownik:
        - np. telefon, token, karta, aplikacja mobilna generująca kody,
    3. Coś, co identyfikuje Twoje cechy fizyczne:
        - np. odcisk palca, rozpoznanie twarzy, skan tęczówki
26) skrzynka elektroniczna – adres do doręczeń elektronicznych banku w rozumieniu Ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych: AE:PL-96067-95666-GHDER-22.
27) SmartKARTA- funkcja aplikacji mobilnej umożliwiająca obsługiwanie bankomatu/wpłatomatu bez użycia karty płatniczej bezpośrednio ze smartfona,
28) system rozliczeń BLIK – międzybankowy system do rozliczeń transakcji płatniczych w ramach BLIK; informacje o bankach będących stronami tego systemu są na stronie internetowej PSP, która nim zarządza;
29) szybka płatność BLIK – funkcjonalność dostępna z poziomu ekranu logowania, umożliwiająca wygenerowanie kodu BLIK bez konieczności logowania do aplikacji po wdrożeniu funkcjonalności przez Bank,
30) taryfa – obowiązująca w banku taryfa prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe świadczone w walucie krajowej,
31) transakcja płatnicza – zainicjowana przez Ciebie wpłata, wypłata lub transfer pieniędzy;
32) umowa produktowa – umowa oraz regulamin dotyczący produktów i usług bankowych, którą posiadacz rachunku lub karty zawiera z bankiem;
33) urządzenie mobilne – smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, obsługujące transmisję danych i posiadające dostęp do Internetu;
34) użytkownik/użytkownik aplikacji – osoba fizyczna, mająca numer PESEL, o której mowa w § 4 regulaminu, korzystająca z aplikacji mobilnej na zasadach określonych w tym regulaminie;
35) zaufane urządzenie mobilne – urządzenie mobilne z dostępem do internetu, na którym aktywowałeś(-aś) aplikację i które zarejestrowałeś(-aś) w systemach banku oraz którego jesteś jedynym użytkownikiem; możesz je wykorzystywać do silnego uwierzytelnienia;
36) zlecenie płatnicze – Twoja dyspozycja skierowana do banku zawierająca polecenie wykonania transakcji płatniczej.

2. Definicje i skróty użyte w tym 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 tego regulaminu.

Udostępnianie i aktywacja aplikacji mobilnej

§ 3

1. Udostępniamy Ci aplikację mobilną:
    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. Możesz aktywować aplikację:
   1) za pomocą indywidualnych danych uwierzytelniających, którymi logujesz się w bankowości internetowej;
   2) kodem QR dla użytkownika dla osób małoletnich poniżej 13-stego roku życia wygenerowanego w panelu rodzica przez przedstawiciela ustawowego tego użytkownika;
3. Aktywacja aplikacji wymaga spełnienia łącznie poniższych warunków:
   1) podajesz dane do logowania w bankowości internetowej lub skanujesz kod QR.
   2) zgadzasz się na korzystanie z aplikacji (wyjątek: par. 4 ust. 2 i 3 zdanie drugie oraz ust. 4);
   3) zaakceptowania przez użytkownika a w odpowiednich przepadkach przez przedstawiciela ustawowego małoletniego treści niniejszego regulaminu
   4) korzystasz z kodu przesłanego SMS-em na numer telefonu komórkowego i rejestrujesz urządzenie mobilne jako zaufane.
4. Aktywacja aplikacji mobilnej jest równoznaczna z tym, że udostępniamy Ci bankowość mobilną w ramach zawartej umowy produktowej.

Użytkownicy aplikacji

§ 4

1. Z wyjątkiem ust. 5, użytkownikiem aplikacji może być:
   1) klient indywidualny – osoba fizyczna będąca:
      a) posiadaczem lub współposiadaczem rachunku, mającym dostęp do bankowości internetowej,
      b) pełnomocnikiem do rachunku, któremu posiadacz rachunku udzielił pełnomocnictwa stałego i który ma dostęp do bankowości internetowej,
      c) posiadaczem rachunku, który nie ma dostępu do bankowości internetowej (jeżeli Bank udostępni taką możliwość),
      d) posiadaczem karty debetowej lub kredytowej,
      e) użytkownikiem karty debetowej lub kredytowej, któremu posiadacz karty udzielił pełnomocnictwa do korzystania z karty;
   2) klient instytucjonalny – osoba fizyczna z pełną zdolnością do czynności prawnych będąca:
      a) posiadaczem/posiadaczem rachunku – osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą lub zawodową (w tym wspólnicy spółki cywilnej lub rolnik), z którymi zawarliśmy umowę ramową; w przypadku rachunku wspólnego jest to każdy ze współposiadaczy z dostępem do bankowości internetowej,
      b) pełnomocnikiem – upoważnionym przez osobę wskazaną w lit. a) lub przez osoby umocowane do reprezentowania posiadacza rachunku będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną, nieposiadającą osobowości prawnej, o ile posiada zdolność prawną – do dysponowania rachunkiem w imieniu posiadacza, posiadający dostęp do bankowości internetowej;
      c) posiadaczem karty debetowej lub kredytowej,
      d) użytkownikiem karty debetowej lub kredytowej, któremu posiadacz karty udzielił pełnomocnictwa do korzystania z karty.

      Aplikacja dla klientów instytucjonalnych jest dostępna w wybranych bankach spółdzielczych. Informacje o dostępności tej funkcjonalności otrzymasz w call center oraz znajdziesz na stronie internetowej banku.
2. Jako użytkownik (w rozumieniu ust. 1 pkt 1) lit. a) oraz ust. 1 pkt 2) lit. a)) z chwilą aktywacji aplikacji wyrażasz zgodę na korzystanie z aplikacji mobilnej w ramach zawartej z nami umowy umożliwiającej korzystanie z elektronicznych kanałów dostępu. Jako użytkownik, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) lit. b) oraz ust. 1 pkt 2) lit. b) korzystasz z aplikacji mobilnej na podstawie pełnomocnictwa, którego udzielił Ci posiadacz rachunku w ramach zawartej z nami umowy umożliwiającej korzystanie z elektronicznych kanałów dostępu. Korzystasz z aplikacji mobilnej na podstawie tego regulaminu. W zakresie nieuregulowanym w regulaminie zastosowanie mają postanowienia umów produktowych.

3. Z chwilą aktywacji jako użytkownik (w rozumieniu ust. 1 pkt 1) lit. c)) wyrażasz zgodę na korzystanie z aplikacji mobilnej w ramach zawartej z nami umowy o prowadzenie rachunku. Korzystasz z aplikacji mobilnej na podstawie tego regulaminu. W zakresie nieuregulowanym w regulaminie zastosowanie mają postanowienia umów produktowych.
4. Z chwilą aktywacji aplikacji jako użytkownik (w rozumieniu ust. 1 pkt 1) lit d) oraz ust. 1 pkt 2) lit. c)) wyrażasz zgodę na korzystanie z aplikacji mobilnej w ramach zawartej z nami umowy odpowiednio o wydanie instrumentu płatniczego lub umowy o kartę kredytową. Jako użytkownik, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) lit. e) oraz ust. 1 pkt 2) lit. d) korzystasz z aplikacji mobilnej na podstawie pełnomocnictwa udzielonego Ci przez posiadacza karty w ramach zawartej z nami umowy odpowiednio o wydanie instrumentu płatniczego lub umowy o kartę kredytową. Korzystasz z aplikacji mobilnej na podstawie tego regulaminu. W zakresie nieuregulowanym w regulaminie zastosowanie mają postanowienia umów produktowych.
5. Małoletni korzysta z aplikacji mobilnej na podstawie:
   - zgody przedstawiciela ustawowego na udostępnienie usług bankowości elektronicznej małoletniemu albo
   - pełnomocnictwa udzielonego mu przez posiadacza karty w ramach zawartej z bankiem umowy odpowiednio o wydanie instrumentu płatniczego lub umowy o kartę kredytową (jeżeli Bank udostępni taką możliwość).

Rodzaje i zakres usług w aplikacji

Usługi dla klientów indywidualnych, o których mowa w par. 4 ust. 1 pkt 1)

§ 5

1. Jeśli jesteś użytkownikiem, o którym mowa w par. 4 ust. 1 pkt 1) lit. a) - c), aplikacja umożliwia Ci dostęp do produktów i usług, z których korzystasz na podstawie odpowiednio:
   - umowy produktowej zawartej przez posiadacza rachunku z bankiem lub
   - pełnomocnictwa udzielonego przez posiadacza rachunku pełnomocnikowi.

   Aplikacja pozwala Ci także składać dyspozycje.
2. Jeśli jesteś użytkownikiem, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 1) lit. d) i e), aplikacja umożliwia Ci dostęp jedynie do informacji związanych z kartą debetową lub kartą kredytową na podstawie zawartej z bankiem umowy odpowiednio o:
   - wydanie instrumentu płatniczego,
   - umowy o kartę kredytową lub
   - pełnomocnictwa do korzystania z karty debetowej lub kredytowej udzielonego przez posiadacza karty użytkownikowi karty.

   Aplikacja pozwala Ci także składać dyspozycje.
3. Jeśli jesteś użytkownikiem, o którym mowa w § 4 ust. 5, aplikacja umożliwia Ci dostęp do produktów i usług, z których korzystasz na podstawie:
   - zgody przedstawiciela ustawowego na udostępnienie usług bankowości elektronicznej małoletniemu albo
   - na podstawie pełnomocnictwa udzielonego mu przez posiadacza karty w ramach zawartej z bankiem umowy odpowiednio o wydanie instrumentu płatniczego lub umowy o kartę kredytową.

   Aplikacja pozwala Ci także składać dyspozycje.
4. Jeśli jesteś przedstawicielem ustawowym małoletniego, masz obowiązek na bieżąco sprawdzać:
   - prawidłowość jego zleceń płatniczych,
   - prawidłowość dyspozycji, które składa,

- aktywację aplikacji na jego zaufanym urządzeniu mobilnym.

4. Jako przedstawiciel ustawowy masz obowiązek wytłumaczyć małoletniemu zasady korzystania z aplikacji, w tym w szczególności zasady bezpieczeństwa aplikacji oraz indywidualnych danych uwierzytelniających.
5. Szczegółowy sposób, formę i terminy informowania użytkownika o wykonanych dyspozycjach oraz o pobranych opłatach i prowizjach określają właściwe umowy, regulaminy oraz taryfa prowizji i opłat, na podstawie których świadczymy te usługi.
6. W aplikacji możesz wnioskować o udostępnienie kolejnych usług i zawierać umowy z bankiem lub naszymi partnerami. W aplikacji możesz zawierać z PSP umowę BLIK płacę później (po wdrożeniu przez Bank). Informacje o aktualnej ofercie oraz dostępnych sposobach zawierania poszczególnych umów znajdziesz na stronie www.sblzlotow.com.pl

Usługi dla klientów instytucjonalnych, o których mowa w par. 4 ust. 1 pkt 2)

§ 5a

1. Jeśli jesteś użytkownikiem, o którym mowa w par. 4 ust. 1 pkt 2) lit. a) - b), aplikacja umożliwia Ci dostęp do produktów i usług, z których korzystasz na podstawie odpowiednio:
   - umowy produktowej zawartej przez posiadacza rachunku z bankiem
   - lub pełnomocnictwa udzielonego przez posiadacza rachunku pełnomocnikowi.

   Aplikacja pozwala także składać dyspozycje.
2. Jeśli jesteś użytkownikiem, o którym mowa w par. 4 ust. 1 pkt 2) lit. c) i d),), aplikacja umożliwia Ci dostęp jedynie do informacji związanych z kartą debetową lub kartą kredytową na podstawie zawartej z bankiem:
   - umowy o wydanie instrumentu płatniczego,
   - umowy o kartę kredytową lub
   - pełnomocnictwa do korzystania z karty debetowej lub kredytowej, którego udzielił Ci posiadacz karty.

   Aplikacja pozwala także składać dyspozycje.
3. Szczegółowy sposób, formę i terminy informowania Cię o wykonanych dyspozycjach oraz o pobranych opłatach i prowizjach określają właściwe umowy, regulaminy oraz taryfa prowizji i opłat, na podstawie których świadczymy te usługi.
4. Przez aplikację możesz wnioskować o udostępnienie kolejnych usług i zawierać umowy z nami w ramach posiadanych uprawnień, o ile udostępniliśmy taki sposób ich zawierania. Informacje o aktualnej ofercie oraz dostępnych sposobach zawierania poszczególnych umów znajdziesz na stronie www.sblzlotow.com.pl.

Korzystanie i autoryzacja dyspozycji w aplikacji mobilnej

§ 6

1. Po aktywacji aplikacji nadajesz e-PIN do aplikacji oraz określasz sposób logowania do niej.
2. Możesz logować się do aplikacji e-PIN-em lub danymi biometrycznymi.
3. Korzystanie z identyfikacji danymi biometrycznymi wymaga aktywacji tej funkcji na zaufanym urządzeniu mobilnym. Rejestrujesz w nim indywidualne cechy fizyczne i aktywujesz tę funkcję w aplikacji. Aplikacja nie przetwarza Twoich danych biometrycznych.
4. Możesz korzystać z aplikacji wyłącznie na zaufanym urządzeniu mobilnym. Podczas pierwszego logowania do aplikacji wymagane jest umieszczenie urządzenia mobilnego na liście zaufanych urządzeń mobilnych.
5. Możesz zarejestrować aplikację na maksymalnie czterech zaufanych urządzeniach mobilnych. Jeśli dodasz urządzenie mobilne do listy zaufanych urządzeń, za każdym razem, gdy zalogujesz się do aplikacji i autoryzujesz dyspozycję, zweryfikujemy, czy jesteś uprawniony do korzystania z tego urządzenia mobilnego. W tym celu sprawdzamy określone cechy urządzenia.

6. Jeśli chcesz zmienić zaufane urządzenie mobilne, dezaktywuj aplikację, aktywuj ją na nowym urządzeniu i dodaj je do zaufanych urządzeń mobilnych.
7. Możesz dezaktywować aplikację:
   1) w aplikacji,
   2) z poziomu bankowości internetowej;
   3) poprzez trzykrotne błędne wpisanie kodu e-PIN;
   4) w banku
   W przypadku małoletnich może zrobić to przedstawiciel ustawowy małoletniego w panelu rodzica.
8. Gdy dezaktywujesz aplikację na zaufanym urządzeniu mobilnym, jest to jednoznaczne z odwołaniem zgody na korzystanie z bankowości mobilnej na tym urządzeniu mobilnym. Gdy jedynie usuniesz aplikację bez uprzedniej dezaktywacji, nie jest to równoznaczne z odwołaniem zgody na korzystanie z bankowości mobilnej. Sposób dezaktywacji opisujemy w Przewodniku użytkownika aplikacji mobilnej Nasz Bank.
9. W przypadku nieudanego logowania poprzez identyfikację danymi biometrycznymi wymagane jest logowanie za pomocą e-PIN-u do aplikacji.
10. Błędne uwierzytelnienie użytkownika podczas logowania do aplikacji polegające na 3-krotnym wprowadzeniu błędnego e-PIN-u do aplikacji, powoduje automatyczne zablokowanie dostępu do aplikacji.
11. Odblokujesz dostęp do aplikacji, gdy dezaktywujesz i ponownie aktywujesz aplikację na zaufanym urządzeniu.
12. Gdy zmienisz kartę SIM i numer telefonu nie musisz ponownie instalować aplikacji mobilnej. Musisz poinformować Bank o zmianie numeru telefonu.
13. Gdy zablokujesz dostęp do bankowości internetowej to aplikacja mobilna nadal będzie aktywna.

§ 7

1. Twoje dyspozycje w aplikacji wymagają autoryzacji z użyciem indywidualnych danych uwierzytelniających:
   1) e-PIN-u do aplikacji,
   2) identyfikacji danymi biometrycznymi
   3) w odpowiednich przypadkach także zgody przedstawiciela ustawowego małoletniego.
2. Niektóre dyspozycje możesz realizować bez indywidualnych danych uwierzytelniających, o których mowa w ust. 1. Wówczas autoryzacja takich dyspozycji następuje przez ich akceptację w aplikacji. Każdorazowo weryfikujemy, czy autoryzacja dyspozycji następuje z zaufanego urządzenia mobilnego (jeżeli Bank daje taką możliwość).
3. Jeśli jesteś użytkownikiem, o którym mowa w par. 4 ust. 1 pkt 2), możesz autoryzować operacje jedno- lub wieloosobowo, zgodnie z kartą wzorów podpisów posiadacza rachunku, z zastosowaniem wymaganych przez nas metod uwierzytelniania.
4. Jeśli posiadasz autoryzację mobilna w aplikacji, to w bankowości internetowej nadal możesz korzystać z haseł SMS. W tym celu musisz się zgłosić do Banku.
5. Jeżeli usuniesz urządzenie mobilne w bankowości internetowej to spowoduje powrót sposobu autoryzacji na hasła SMS.
6. Standardowe i maksymalne limity transakcji płatniczych określone są w odpowiednim załączniku do regulaminu:
   1) dla użytkowników, o których mowa w par. 4 ust. 1 pkt 1) – załącznik nr 1;
   2) dla użytkowników, o których mowa w par. 4 ust. 1 pkt 2) – załącznik nr 1.
   Możesz zmieniać limity w placówce Banku, w bankowości internetowej lub aplikacji mobilnej (jeżeli Bank daje taką możliwość).

Zasady korzystania z usługi BLIK, smartKARTA

§ 8

1. Z usługi BLIK może korzystać użytkownik wskazany w § 4 ust. 1 pkt 1) i 2) z wyłączeniem posiadaczy kart kredytowych.
2. Usługę BLIK aktywujesz w aplikacji.
3. Możesz złożyć dyspozycję wyłączenia usługi BLIK w aplikacji. Ponowne korzystanie z usługi BLIK wymaga ponownej aktywacji.
4. W przypadku dezaktywacji aplikacji korzystanie z usługi BLIK nie będzie możliwe.
5. W ramach usługi BLIK udostępniamy:
   1) transakcje BLIK – gotówkowe lub bezgotówkowe (krajowe transakcje płatnicze), których skutkiem jest obciążenie rachunku BLIK z tytułu:
      a) zapłaty za towary lub usługi nabyte w serwisie internetowym lub aplikacji podmiotu oferującego te towary lub usługi,
      b) wypłaty gotówki w wybranych bankomatach oraz terminalach płatniczych,
      c) płatności za towary i usługi w oznaczonych punktach wyposażonych w terminale płatnicze lub inne urządzenia umożliwiające wykonanie operacji zlecanych przez kanał mobilny;
   2) przelew na telefon BLIK – przelew krajowy wyrażony w złotych (PLN), 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; informacja o dostępności tej usługi na stronie internetowej banku;
   3) prośbę o przelew BLIK – przelew krajowy w złotych (PLN), inicjowany przez nadawcę prośby poprzez wysłanie komunikatu zawierającego prośbę o przelew kierowaną do użytkownika (nadawcy przelewu) za pośrednictwem PSP, który może złożyć wyłącznie użytkownik z aktywną usługą BLIK. Przelew ten jest wykonywany jedynie z rachunku BLIK. Przelew na prośbę BLIK jest wykonywany na numer rachunku, do którego nadawca prośby jest uprawniony, na podstawie wskazanego w treści prośby numeru telefonu. W tym rodzaju przelewu krajowego, unikatowym identyfikatorem jest numer telefonu, który jednoznacznie identyfikuje nadawcę prośby biorącego udział w tej transakcji płatniczej;
   4) płatności powtarzalne BLIK – (jeżeli udostępnimy taką funkcjonalność) to funkcjonalność aplikacji umożliwiająca automatyczne realizowanie cyklicznych transakcji za pomocą systemu BLIK, na rzecz podmiotu oferującego tę metodę płatności. Wybierasz płatność powtarzalną BLIK na stronie sprzedawcy, wpisujesz kod BLIK wygenerowany w aplikacji, a następnie autoryzujesz pierwszą płatność powtarzalną i wyrażasz zgodę na jej powtarzanie na warunkach sprzedawcy zaprezentowanych na ekranie aplikacji;
   5) BLIK Płacę Później – (jeżeli udostępnimy taką funkcjonalność) to usługa PSP pozwalająca odroczyć płatność w sklepach internetowych o 30 dni w ramach przyznanego limitu kredytowego. Usługa jest dostępna w aplikacji mobilnej, gdy zawrzesz umowę z PSP. Zasady opisuje Regulamin zawierania Umowy kredytowej BLIK Płacę Później. Z usługi korzystać mogą pełnoletni użytkownicy wskazani w § 4 ust. 1 pkt 1).
   6) Transakcje zbliżeniowe BLIK – (jeżeli udostępnimy taką funkcjonalność) usługa świadczona w ramach systemu BLIK, umożliwiająca Użytkownikowi dokonywanie płatności zbliżeniowych w terminalach obsługujących płatności zbliżeniowe za pomocą aplikacji, bez konieczności generowania i wprowadzania kodu BLIK. Usługa wykorzystująca zabezpieczenia urządzenia mobilnego oraz mechanizmy autoryzacji określone przez Bank. Bank zastrzega sobie prawo do wprowadzenia limitów kwotowych dla transakcji realizowanych w ramach transakcji zbliżeniowych BLIK oraz do uzależnienia sposobu autoryzacji transakcji od jej wartości lub innych czynników ryzyka.
6. Bank wykonuje transakcje płatnicze opisane w ust. 5 pkt 1) – 5) na podstawie zleceń płatniczych. Wszystkie zlecenia płatnicze w ramach BLIK są wykonywane i rozliczane przez bank tylko w złotych (PLN) i mogą być wykonywane wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
7. Przelewy na telefon BLIK, prośby o przelew BLIK wychodzące z banku realizujemy jako:
   1) przelewy wewnętrzne, gdy rachunek odbiorcy jest rachunkiem prowadzonym w banku;

2) przelewy Express Elixir, gdy rachunek odbiorcy nie jest rachunkiem prowadzonym w banku.

8. Transakcję BLIK, o której mowa w ust. 5 pkt 1), autoryzujesz przez:
   1) wygenerowanie kodu BLIK z poziomu aplikacji;
   2) wpisanie kodu BLIK na stronie serwisu internetowego, w terminalu płatniczym lub w bankomacie;
   3) akceptację e-PIN-em do aplikacji.
9. Wykorzystywany podczas autoryzacji kod BLIK:
   1) jest jednorazowy i ważny 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;
   3) w danym momencie dla danego użytkownika może istnieć tylko jeden ważny kod BLIK.
10. Przelew na telefon BLIK zostanie wykonany na numer rachunku, który jest przypisany w bazie powiązań BLIK do numeru telefonu komórkowego podanego przez użytkownika w aplikacji lub systemie bankowym. Aby otrzymywać przelewy na telefon BLIK, musisz dodatkowo zarejestrować się w bazie powiązań BLIK. Rejestracja polega na zapisaniu w bazie numeru telefonu komórkowego oraz numeru rachunku, który będzie uznawany kwotą przelewu na telefon BLIK. Od chwili rejestracji w bazie powiązań BLIK, wszystkie przelewy na telefon BLIK wykonywane na numer telefonu podany w tej bazie są kierowane na rachunek płatniczy podany w bazie powiązań BLIK. Po zmianie numeru telefonu komórkowego, musisz zmienić swoje dane w bazie powiązań BLIK przez aplikację. W bazie powiązań BLIK możesz powiązać tylko jeden numer telefonu z numerem rachunku.
11. Prawidłowa dyspozycja przelewu na telefon BLIK, powinna zawierać:
   1) numer telefonu komórkowego odbiorcy przelewu;
   2) kwotę przelewu w PLN, nie wyższą niż kwota limitu dla tego typu zleceń płatniczych i nie wyższą niż kwota środków na danym rachunku płatnika;
   3) dane identyfikujące odbiorcę;
   4) tytuł przelewu na telefon BLIK.
12. Dyspozycję przelewu na prośbę BLIK możesz złożyć po otrzymaniu w aplikacji mobilnej prośby o przelew od innego użytkownika lub klienta innego banku, który jest uprawniony do rachunku powiązanego z systemem rozliczeń BLIK. Użytkownik zlecający przelew występuje w charakterze płatnika, a przesyłający komunikat zawierający prośbę o przelew – zwany będzie nadawcą.
13. Prawidłowa prośba o przelew BLIK powinna zawierać:
   1) kwotę przelewu w PLN;
   2) tytuł przelewu;
   3) znane nadawcy i zapisane w urządzeniu mobilnym oznaczenie lub imię i nazwisko płatnika i jego numer telefonu powiązany z systemem rozliczeń BLIK. Na podstawie tej prośby wyświetlimy płatnikowi dodatkowo imię i nazwisko nadawcy powiązane z jego numerem telefonu w banku nadawcy. Dodatkowo możemy wyświetlić należący do nadawcy numer rachunku BLIK albo inny rachunek powiązany z systemem BLIK, do którego nadawca jest uprawniony.
14. Nadawca może anulować prośbę o przelew BLIK w aplikacji mobilnej najpóźniej przed autoryzacją przelewu przez płatnika. Prośba o przelew BLIK jest ważna 72 godziny od chwili wysłania jej przez nadawcę.
15. Umożliwiamy wysłanie więcej niż jednej prośby o przelew BLIK. Ze względów bezpieczeństwa mamy jednak prawo ograniczyć liczbę jednorazowo wysyłanych próśb o przelew.
16. Możesz całkowicie wyłączyć możliwość odbierania próśb o przelew BLIK albo zablokować możliwość otrzymywania próśb o przelew BLIK od innego wskazanego użytkownika i określonego numeru telefonu. Blokadę możesz wycofać.
17. Po otrzymaniu prośby o przelew BLIK płatnik może ją odrzucić albo zlecić przelew. Złożenie dyspozycji przelewu na prośbę BLIK następuje na wskazany w jej treści numer telefonu powiązany z nadawcą, na kwotę oraz tytuł wskazany przez nadawcę w treści komunikatu zawierającego prośbę o przelew.
18. Aby korzystać z usługi BLIK:

1) wybierasz rachunek, który będzie obciążany i uznawany kwotą transakcji BLIK;
2) rejestrujesz numer telefonu komórkowego w bazie powiązań BLIK, który inni klienci mogą podawać jako unikatowy identyfikator w dyspozycjach przelewów na telefon BLIK w banku;

Aktywujesz usługę BLIK oraz rejestrujesz numer telefonu komórkowego w bazie powiązań BLIK również wtedy, gdy chcesz mieć możliwość realizacji próśb o przelew BLIK.

19. Możesz zmienić parametry, o których mowa w ust. 18, z poziomu aplikacji. Zmianę potwierdzasz e- PIN-em do aplikacji.
20. Zlecenia płatnicze w BLIK opisane w ust. 5 pkt 1) – 3) autoryzujesz e-PIN-em do aplikacji. Autoryzacja zlecenia płatniczego BLIK oznacza Twoją zgodę na wykonanie transakcji płatniczej. Cofnięcie zgody od chwili autoryzacji nie jest możliwe.
21. Do transakcji BLIK w aplikacji stosujemy limity kwotowe dla wypłat gotówki z bankomatu i transakcji bezgotówkowych (w tym internetowych). Określamy je w odpowiednim załączniku do regulaminu:
    1) dla użytkowników, o których mowa w par. 4 ust. 1 pkt 1) – załącznik nr 1;
    2) dla użytkowników, o których mowa w par. 4 ust. 1 pkt 2) – załącznik nr 1.
22. Zmiany limitów transakcji BLIK za każdym razem potwierdzasz e-PIN-em do aplikacji (jeżeli Bank daje taką możliwość).
23. Operacje wykonywane za pośrednictwem aplikacji z usługą BLIK, oraz usługą przelewów na telefon BLIK mogą być wykonywane w ramach limitów kwotowych określone odpowiednim załącznikiem do regulaminu:
    1) dla użytkowników, o których mowa w par. 4 ust. 1 pkt 1) – załącznik nr 1;
    2) dla użytkowników, o których mowa w par. 4 ust. 1 pkt 2) – załącznik nr 1.
24. Odmawiamy przyjęcia realizacji transakcji BLIK, gdy:
    1) rachunek wskazany do usługi BLIK został zamknięty;
    2) podałeś(-aś) nieprawidłowe dane podczas autoryzacji transakcji BLIK;
    3) przekroczyłeś(-aś) czas wskazany w aplikacji, w którym trzeba zatwierdzić transakcję;
    4) skończył się czas ważności kodu BLIK;
    5) kwota transakcji jest wyższa od limitu BLIK;
    6) kwota transakcji jest wyższa od pieniędzy dostępnych na rachunku.
25. Akceptant ma prawo odmówić przyjęcia transakcji BLIK, gdy:
    1) podałeś(-aś) nieprawidłowe dane podczas autoryzacji transakcji;
    2) nie można uzyskać zgody banku na realizację transakcji BLIK.
26. Anulowanie transakcji BLIK możliwe jest tylko do momentu autoryzacji transakcji BLIK. Gdy autoryzujesz transakcję BLIK, możesz ją anulować jedynie u akceptanta, o ile akceptant oferuje taką możliwość.
27. Transakcje smartKARTA:
    1) są dokonywane w polskich złotych;
    2) są rozliczane na rachunkach prowadzonych w polskich złotych.
28. W ramach usługi smartKARTA bank udostępnia dokonywanie transakcji:
    a) szybka wypłata;
    b) wpłata na mój rachunek;
    c) wpłata na wybrany rachunek wcześniej zdefiniowany w bankowości internetowej jako kontrahenci.
29. Korzystanie z usługi smartKARTA wymaga wybrania rachunku, który będzie obciążany i uznawany kwotą transakcji.
30. Operacje wykonywane za pośrednictwem aplikacji z usługą smartKARTA mogą być wykonywane w ramach limitów kwotowych określonych w załączniku nr 1.
31. Bank odmawia przyjęcia realizacji transakcji przy użyciu smartKARTA w przypadku, gdy:
    1) rachunek wskazany do usługi smartKARTA został zamknięty;
    2) użytkownik przekroczył czas wskazany w aplikacji, w którym powinien dokonać zatwierdzenia transakcji;
    3) kwota transakcji jest wyższa od limitu smartKARTA;
    4) kwota transakcji jest wyższa od środków dostępnych na rachunku.

Zasady bezpieczeństwa

§ 9

1. Określamy wymogi bezpieczeństwa, które musi spełniać e-PIN do aplikacji. Prezentujemy Ci te wymogi, gdy ustalasz lub zmieniasz e-PIN do aplikacji.
2. Masz obowiązek:
   1) chronić identyfikator, hasło do bankowości internetowej, kod do aktywacji aplikacji, kod SMS, e-PIN do aplikacji oraz zaufane urządzenie mobilne przed nieuprawnionym przejęciem lub użyciem przez osoby trzecie;
   2) niezwłocznie zgłosić nam utratę, kradzież, przywłaszczenie albo nieuprawnione użycie zaufanego urządzenia mobilnego lub e-PIN-u;
   3) niezwłocznie zgłosić nam nieuprawnione użycie aplikacji mobilnej przez osoby nieuprawnione;
   4) nie udostępniać zaufanego urządzenia mobilnego osobom nieuprawnionym;
   5) przechowywać PIN do aplikacji oraz zaufanego urządzenia mobilnego z zachowaniem należytej staranności;
   6) nie udostępniać kodu BLIK osobom trzecim;
   7) nie udostępniać indywidualnych danych uwierzytelniających, w szczególności kodu autoryzacyjnego oraz jego ochrony;
   8) posługiwać się kodem BLIK zgodnie z jego przeznaczeniem;
   9) niezwłocznie zgłaszać nam nieuprawniony dostęp do rachunku za pomocą transakcji w ramach BLIK.
3. Możesz zgłosić utratę, kradzież, przywłaszczenie albo nieuprawnione użycie zaufanego urządzenia mobilnego lub aplikacji:
   1) w placówce banku;
   2) telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej banku oraz w komunikatach lub materiałach informacyjnych dostępnych w placówkach banku,
   3) wysyłając wiadomość SMS o treści:
      - BI#identyfikator- gdzie identyfikator to login do Internet Bankingu; program zweryfikuje, czy podany identyfikator jest powiązany z numerem telefonu (w Internet Bankingu, SMS Bankingu),
      - BI#identyfikator#PESEL - gdzie identyfikator to login do Internet Bankingu; SMS blokuje dostęp z dowolnego telefonu

   na numer +48602639703 czynnym przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.
4. Na podstawie Twojego zgłoszenia blokujemy dostęp do aplikacji, co uniemożliwia posługiwanie się aplikacją na zaufanym urządzeniu mobilnym.
5. Ponosisz odpowiedzialność za udostępnienie zaufanego urządzenia mobilnego, udostępnienie aplikacji lub ujawnienie e-PIN-u do aplikacji osobom trzecim.

§ 10

1. Masz obowiązek używać aplikacji pochodzącej z wiarygodnego źródła (wyłącznie ze sklepów Google Play oraz App Store).
2. Zalecamy ochronę zaufanego urządzenia mobilnego przy pomocy:
   1) kodu odblokowującego ekran;
   2) programu antywirusowego.
3. Nie otwieraj 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

§ 11

1. Mamy obowiązek zablokować dostęp do aplikacji i uniemożliwić Ci tym samym wykonanie dyspozycji, w jednym z następujących przypadków:
   1) gdy złożysz dyspozycję zablokowania lub dezaktywacji aplikacji;
   2) gdy trzy razy z rzędu wprowadzisz nieprawidłowy e-PIN do aplikacji.
2. Mamy prawo częściowo ograniczyć lub zablokować dostęp do aplikacji i/lub czasowo zablokować wykonanie dyspozycji. Poniżej opisujemy przypadki, w których mamy do tego prawo.
   1) Uzasadnione przyczyny związane z bezpieczeństwem, tj.:
      a) gdy mamy informację lub podejrzenie, że dyspozycje w aplikacji składa osoba nieuprawniona,
      b) gdy grozi Ci przechwycenie danych dostępowych przez złośliwe oprogramowanie,
      c) gdy wykryjemy wykorzystywanie danych dostępowych przez oprogramowanie automatycznie logujące się z dużą częstotliwością,
      d) gdy wykorzystasz systemy lub rachunki w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa,
      e) gdy dojdzie do działań, które mogą zagrażać bezpieczeństwu systemu i danych w nim przetwarzanych.
   2) Podejrzenie nieuprawnionego użycia aplikacji, zaufanego urządzenia mobilnego, indywidualnych danych uwierzytelniających lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej dyspozycji.
   3) Zagrożenie bezpieczeństwa dyspozycji.
   4) Konserwacja aplikacji lub innych systemów teleinformatycznych, związanych z korzystaniem z aplikacji. O takich pracach poinformujemy Cię z wyprzedzeniem w aplikacji i na stronie internetowej banku.
   5) Usuwanie awarii, usterek lub nieprawidłowości działania aplikacji lub innych systemów teleinformatycznych związanych z jej obsługą.
3. Możemy uchylić ograniczenie albo blokadę dostępu do aplikacji w przypadkach, o których mowa w ust. 2 pkt 1-3, jeżeli na Twój wniosek wydamy Ci 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. Możemy zablokować dostęp do aplikacji, gdy wygasną Twoje umowy produktowe.

Reklamacje

§ 12

1. Masz prawo do reklamacji naszych usług.
2. Reklamację możesz złożyć:
   1) w dowolnej placówce banku (pisemnie lub ustnie do protokołu),
   2) telefonicznie poprzez bezpośrednią rozmowę z pracownikiem Banku w czasie godzin pracy placówki bankowej, na numery telefonów podane na stronie internetowej Banku
   3) papierowo na adres dowolnej placówki banku,
   4) e-mailem (adres na naszej stronie internetowej) albo przez skrzynkę elektroniczną.

   Jeśli reklamujesz ustnie, poprosimy Cię pisemnie o podpis na formularzu. W imieniu małoletnich poniżej 13. roku życia reklamację składa przedstawiciel ustawowy. Małoletni powyżej 13. roku życia może złożyć reklamację sam.

   .

3. Termin dla użytkowników, o których mowa w par. 4 ust. 1 pkt 1):
   reklamację składasz w ciągu 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała zostać wykonana.
   Termin dla użytkowników, o których mowa w par. 4 ust. 1 pkt 2):
   reklamację składasz w ciągu 6 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała zostać wykonana.
   Jeśli nie dotrzymasz terminu, który Ciebie dotyczy, Twoje roszczenia z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
4. Adresy siedziby banku i placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej.
5. Treść reklamacji złożonej na piśmie powinna zawierać:
   1) Twoje imię i nazwisko lub nazwę użytkownika;
   2) adres korespondencyjny;
   3) dokładny opis zdarzenia lub Twoich zastrzeżeń;
   4) informację, jakich działań od nas oczekujesz;
   5) podpis użytkownika (w przypadku klienta instytucjonalnego podpis powinien być zgodny z zasadami reprezentacji klienta);
   6) Twój numer telefonu, jeśli chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację e-mail-em (wówczas przez telefon przekażemy Ci hasło do otwarcia korespondencji).
6. Jeśli stwierdzimy, że brakuje nam informacji, wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, zwrócimy się do Ciebie, abyś je uzupełnił(-ła) w formie, w jakiej złożyłeś(-aś) reklamację.
7. Jeśli odmówisz podania wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu rozpatrzenia reklamacji, poinformujemy Cię, że nie możemy jej rozpatrzyć ze względu na niekompletność Twojego oświadczenia. Niezależnie od tego, przesyłamy Ci odpowiedź na reklamację w terminie określonym w ust. 8, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w ust. 9.
8. Odpowiadamy na reklamację dotyczącą usług płatniczych bez zbędnej zwłoki, ale najpóźniej w ciągu 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji. W pozostałych przypadkach odpowiadamy maksymalnie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć reklamacji i odpowiedzieć w wyznaczonym terminie (zob. ust. 8 powyżej), możemy wydłużyć termin:
   - do 35 dni roboczych dla reklamacji dotyczących usług płatniczych,
   - do 60 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach.

   Za szczególnie skomplikowane przypadki uznajemy takie reklamacje, które wymagają od nas wyjaśnienia dyspozycji z dostawcami usług płatniczych lub gdy musimy uzyskać informacje od podmiotów trzecich.
10. Gdy nie możemy odpowiedzieć na reklamację w terminie określonym w ust. 8, wówczas w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji:
    1) wyjaśniamy przyczynę opóźnienia;
    2) wskazujemy okoliczności, które musimy ustalić, żeby rozpatrzyć sprawę;
    3) wskazujemy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i odpowiedzi na nią, który nie może być dłuższy niż terminy wskazane w ust. 9.
11. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 8 i 9, wystarczy 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 2012r. Prawo pocztowe.
12. Gdy odpowiadamy na reklamację, bierzemy pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na odpowiedź określonego w ust. 8, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 9, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponujemy, umożliwiają wcześniejszą odpowiedź.
13. Gdy zmieni się stan faktyczny, w oparciu o który odpowiedzieliśmy na reklamację, ponownie ją rozpoznamy i weźmiemy pod uwagę zmiany, o ile nastąpiły na Twoją korzyść.
14. Na reklamację odpowiadamy w takiej formie w jakiej otrzymaliśmy reklamację, lub zgodnie z Twoim wnioskiem, jeżeli wskażesz inny sposób udzielenia odpowiedzi. Odpowiedź na reklamację wysyłamy

1) listem poleconym lub przez skrzynkę elektroniczną, z zastrzeżeniem pkt. 2 poniżej,
2) e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem. Hasło do odczytania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, który podasz nam w formularzu reklamacji.

§ 13

1. Możesz składać do banku skargi – oświadczenia, które nie są reklamacjami. Skargi mogą się odnosić do zachowań pracowników oraz naszych usług. Możesz składać wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów banku, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
2. Do skarg i wniosków stosujemy odpowiednio postanowienia tego rozdziału z wyjątkiem § 14 ust. 3 pkt 4 i ust. 4 pkt 1.

§ 14

1. Jesteśmy podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (KNF).
2. W przypadku sporu z bankiem jako konsument możesz zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację możesz:
   1) odwołać się do Zarządu Banku, a w przypadku skargi na działalność Zarządu – do Rady Nadzorczej Banku (odwołanie składasz tak jak reklamację);
   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, www.rf.gov.pl – jeśli jesteś konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą; dotyczy to także wspólników spółek cywilnych i rolników;
   2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, www.knf.gov.pl;
   3) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, www.zbp.pl – jeśli jesteś konsumentem.

Zasady odpowiedzialności Banku

§ 15

1. Zasady naszej odpowiedzialności względem Ciebie, w tym za Twoje nieautoryzowane transakcje płatnicze, określa umowa produktowa.
2. Zasady naszej odpowiedzialności względem Ciebie za transakcje BLIK są takie same jak zasady odpowiedzialności za operacje instrumentem płatniczym, określone w umowach produktowych.

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 elektronicznych kanałach dostępu/bankowości elektronicznej, czynności wykonywanych w zakresie kart 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 udostępniania w placówkach banku w formie komunikatu na tablicy ogłoszeń lub na stronie internetowej banku.

Zmiana Regulaminu

§ 17

1. Mamy prawo zmienić ten regulamin, gdy:
   1) pojawią się zmiany w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, regulujących działalność sektora bankowego lub usług bankowych, w tym zmiany zasad dokonywania czynności bankowych lub czynności faktycznych,
   2) zostaną wprowadzone dotyczące nas nowe interpretacje przepisów, zostaną wydane rekomendacje, decyzje, zalecenia lub dobre praktyki wynikające z:
      - orzeczeń sądów, w tym sądów Wspólnoty Europejskiej,
      - decyzji, rekomendacji lub zaleceń:
        - Narodowego Banku Polskiego,
        - Komisji Nadzoru Finansowego,
        - Rzecznika Finansowego,
        - PFRON,
        - UOKiK,
        - innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów Unii Europejskiej,
   3) któraś z organizacji płatniczych zmieni zasady wydawania instrumentów płatniczych i wykonywania operacji przy ich użyciu i zmiana ta wpłynie na usługi określone w regulaminie,
   4) będziemy musieli dostosować się do zmian w naszych systemach informatycznych, telekomunikacyjnych albo systemach innych podmiotów, z których usług korzystamy przy wykonywaniu czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową (w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem),
   5) zmienią się rozwiązania organizacyjno-techniczne, które wpływają na nasze usługi lub zasady na jakich korzystamy z tych usług i dotyczą wykonywania przez nas czynności bankowych lub faktycznych związanych z działalnością bankową (w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem),
   6) zmienią się usługi i funkcje realizowane za pomocą rachunku, elektronicznych kanałów dostępu lub instrumentów płatniczych, których nie było w chwili zawarcia umowy,
   7) trzeba sprostować omyłki pisarskie, wprowadzić zmiany porządkowe lub doprecyzować postanowienia regulaminu.

Wszystkie powyższe okoliczności wpływają na konieczność zmiany regulaminu, jeśli są związane z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych tym regulaminem.

2. Jeśli w związku z rozwojem aplikacji (technicznym i technologicznym) zmienią się funkcjonalności dostępne w aplikacji lub w ramach dyspozycji, nie musimy informować Cię o zmianie regulaminu w tym zakresie. Nie stosujemy w tej sytuacji trybu określonego w §18, o ile wykonywanie usług pozostanie należyte, zmiany nie wpłyną na zwiększenie Twoich obciążeń finansowych oraz nie naruszą Twojego interesu.
3. W związku z rozwojem technicznym i technologicznym możemy aktualizować aplikację, udoskonalać ją lub zastępować nowymi wersjami. W szczególnych przypadkach możemy wycofać z użycia starą wersję aplikacji, uniemożliwiając pobranie, aktywację i zalogowanie się do niej. Poinformujemy Cię z odpowiednim wyprzedzeniem, kiedy pojawi się nowa wersja aplikacji i co będzie trzeba zrobić: w jaki sposób pobrać i zainstalować nową wersję.

§ 18

1. Poinformujemy Cię o zmianie regulaminu oraz dacie jego wejścia w życie, podamy również podstawę prawną tej zmiany i jej okoliczności faktyczne najpóźniej:
   1) dwa miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie zmian (jeśli jesteś użytkownikiem, o którym mowa w par. 4 ust. 1 pkt 1);
   2) miesiąc przed proponowaną datą wejścia w życie zmian (jeśli jesteś użytkownikiem, o którym mowa w par. 4 ust. 1 pkt 2).
2. Masz 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 nie zgłosisz sprzeciwu lub nie wypowiesz umowy na piśmie, uznajemy, że przyjmujesz zmiany i obowiązują one od dnia podanego w informacji, którą Ci przekazaliśmy.
4. O każdej zmianie regulaminu powiadomimy Cię w sposób określony w umowie produktowej.

Odstąpienie od umowy

§ 19

1. Jeśli jesteś użytkownikiem, o którym mowa w §4 ust. 1 pkt 1) lit. a) lub c), to na zasadach określonych w umowie ramowej możesz odstąpić od umowy ramowej zawartej na odległość w części dotyczącej zdalnych kanałów dostępu.
2. Jeśli jesteś użytkownikiem, o którym mowa w §4 ust. 1 pkt 1 lit. b), d) lub e), to w ciągu 14 dni od daty aktywowania aplikacji mobilnej możesz bez podania przyczyn odstąpić od umowy w części dotyczącej udostępniania Ci aplikacji mobilnej. Składasz w tym celu oświadczenie o odstąpieniu od umowy na załączniku nr 2 do regulaminu. Wzór oświadczenia jest także na stronie internetowej banku www.sblzlotow.com.pl. Oświadczenie dostarczasz lub przesyłasz na adres placówki banku, która prowadzi Twój rachunek lub wydała Ci kartę płatniczą.

Postanowienia końcowe

§ 20

1. Wszelką korespondencję, w tym oświadczenia woli, wnioski i żądania, możesz kierować:
   1) osobiście w siedzibie banku lub w dowolnej placówce banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
   2) telefonicznie przez call center (numery na stronie internetowej);
   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 lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej;

5) przez elektroniczne kanały dostępu, jeżeli masz aktywowaną taką funkcjonalność, chyba że umowa, regulamin lub obowiązujące przepisy prawa przewidują dla danej czynności określoną formę.

2. Udostępniamy obowiązującą treść regulaminu oraz taryfy prowizji i opłat w postaci papierowej w placówce banku lub na stronie www.sblzlotow.com.pl albo stronie danego banku spółdzielczego w formie, która umożliwia pobranie, utrwalenie, odtworzenie i wydrukowanie.
3. Tytuły rozdziałów mają wyłącznie znaczenie informacyjne, ułatwiające orientację w tekście regulaminu.
4. Wykaz produktów i usług dostępnych w elektronicznych kanałach dostępu oraz warunki korzystania z usług określa Przewodnik użytkownika aplikacji mobilnej Nasz Bank na stronie internetowej: www.sblzlotow.com.pl . Przewodnik użytkownika aplikacji mobilnej Nasz Bank jest instrukcją użytkowania z opisem poszczególnych funkcjonalności w aplikacji, zakresem oraz sposobem korzystania z aplikacji.

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

Limity zleceń płatniczych w aplikacji mobilnej

1. Przelewy

Rodzaj bankowości internetowej	Bieżący limit pojedynczej operacji	Maksymalna wysokość limitu
Bankowość internetowa dla klientów indywidualnych	2 000,00 PLN EUR USD GBP	100 000,00 PLN EUR USD GBP
Bankowość internetowa dla firm	30 000,00 PLN 5.000,00 EUR, USD, GBP	500 000,00 PLN 100.000,00 EUR USD GBP

2. Transakcje BLIK dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych

Opis	Wartość domyślna (PLN)	Limit maksymalny (PLN)
Limit kwotowy gotówkowy	500,00	2 000,00
Limit kwotowy bezgotówkowy	500,00	2 000,00
Limit kwotowy internetowy	500,00	2 000,00
Limit kwotowy łączny		2 000,00

Limit kwotowy łączny dzieli się na limit kwotowy gotówkowy oraz limit kwotowy bezgotówkowy. W ramach limitu bezgotówkowego zawiera się limit kwotowy internetowy.

3. SmartKARTA

Opis	Limit dzienny (PLN)	Maksymalny limit dzienny (PLN)
Wypłata gotówki z bankomatu	500,00	2.000,00

4. Przelew na telefon BLIK oraz prośba o przelew BLIK.

Opis	Wartość domyślna (PLN)	Limit maksymalny (PLN)
Limit kwotowy	500,00	500,00

Liczba dni po której dyspozycja BLIK na telefon traci ważność wynosi 2 dni.

Liczba godzin po której dyspozycja prośba o przelew traci ważność wynosi 72 godziny.

Załącznik nr 2
do Regulaminu korzystania z aplikacji mobilnej Nasz Bank

..... (miejscowość, data)

Twoje dane

……..……..……

Imię i nazwisko
……..……..…

PESEL/seria i numer dokumentu tożsamości

Nazwa i siedziba banku, z którym zawarłeś(-aś) umowę oraz adres, pod którym należy złożyć lub wysłać oświadczenie: ……

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY (WZÓR)

W związku z zawarciem ..... (data) umowy na odległość oświadczam, że odstępuję od umowy w zakresie udostępnienia bankowości mobilnej z wykorzystaniem aplikacji mobilnej Nasz Bank. Podstawa prawna: Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

……..….....

podpis klienta składającego oświadczenie

....

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.