

Załącznik do Uchwały Zarządu
RBS w Lututowie nr 109/2023
z dnia 4.05.2023 r.



Rejonowy Bank Spółdzielczy w Lututowie

Regulamin korzystania z aplikacji mobilnej Nasz Bank

Lututów, maj 2023 r.

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, służące do obsługi bankowości mobilnej, instalowane na zaufanym urządzeniu mobilnym użytkownika, umożliwiające korzystanie z usług bankowych, w tym składanie zleceń płatniczych;
- 2) Bank – Rejonowy Bank Spółdzielczy w Lututowie;
- 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, umożliwiającą identyfikację użytkownika 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;
- 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.rbs.lututow.pl;
- 13) PIN do aplikacji/PIN – unikalny ciąg min. 5 cyfr stosowany jako sposób uwierzytelnienia użytkownika i autoryzacji dyspozycji w aplikacji;
- 14) 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;
- 15) 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;
- 16) PSP – Polski Standard Płatności sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, będący podmiotem zarządzającym i udostępniającym system BLIK;
- 17) 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;

- 18) taryfa prowizji i opłat – obowiązująca w Banku taryfa prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe dla klientów indywidualnych/instytucjonalnych;
 - 19) transakcja płatnicza – zainicjowana przez użytkownika wpłata, wypłata lub transfer środków pieniężnych;
 - 20) transakcje BLIK – płatności BLIK i wypłaty BLIK;
 - 21) umowa na korzystanie z aplikacji mobilnej Nasz Bank – umowa zawierana na odległość w momencie aktywacji aplikacji mobilnej poprzez akceptację zapisów niniejszego Regulaminu;
 - 22) 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;
 - 23) urządzenie mobilne – smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, obsługujące transmisję danych i posiadające dostęp do internetu;
 - 24) użytkownik/użytkownik aplikacji – osoba fizyczna korzystająca z aplikacji mobilnej na zasadach określonych w niniejszym regulaminie;
 - 25) 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;
 - 26) posiadacz/użytkownik karty – osoba fizyczna korzystająca z karty płatniczej w charakterze płatnika lub odbiorcy;
 - 27) 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;
 - 28) 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;
 - 29) 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; Aplikacja działa poprawnie na urządzeniu z systemem iOS od wersji 12.0, wyłącznie na urządzeniach posiadających sklep App Store;
 - 2) na urządzenie mobilne z systemem operacyjnym Android ze sklepu Google Play. Aplikacja działa poprawnie na urządzeniu z systemem Android od wersji 7.0, 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. Aktywacji aplikacji można dokonać:
 - 1) przy użyciu komputera, co wymaga spełnienia łącznie poniższych warunków:
 - a) podania przez użytkownika identyfikatora bankowości internetowej oraz zdefiniowania nazwy użytkownika aplikacji;
 - b) zalogowania się do bankowości internetowej;
 - c) dodania urządzenia mobilnego do bankowości elektronicznej jako zaufanego urządzenia mobilnego;
 - d) zaakceptowania przez użytkownika treści niniejszego regulaminu;
 - e) 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;
 - f) zeskanowania QR kod, który pojawi się w trakcie dodawania urządzenia mobilnego w bankowości internetowej;

- g) ustalenia i potwierdzenia kod e-PIN do aplikacji.
- 2) na telefonie, wówczas należy:
 - a) wybrać Bank;
 - b) podać identyfikator bankowości internetowej;
 - c) zalogować się do bankowości internetowej;
 - d) dodać urządzenie mobilne, wpisując nazwę urządzenia;
 - e) zaakceptować niniejszy regulamin;
 - f) dokonać autoryzacji zlecenia poprzez użycie kodu uwierzytelnienia oraz hasła przesłanego za pomocą SMS na numer telefonu komórkowego podany przez użytkownika podczas udostępnienia usługi bankowości internetowej;
 - g) zdefiniować nazwę użytkownika aplikacji;
 - h) ustalić i potwierdzić kod 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 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 taryfy 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.rbs.lututow.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.rbs.lututow.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) po trzykrotnym błędnym wpisaniu kodu e-PIN, profil użytkownika wówczas zostanie usunięty (licznik prób błędnego logowania jest zerowany po poprawnym zalogowaniu się do aplikacji);
 - 2) w opcji aplikacji mobilnej;
 - 3) z poziomu serwisu bankowości internetowej;
 - 4) kontaktując się z placówką banku prowadzącą rachunek.
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. Standardowe i maksymalne limity transakcji płatniczych określone są w załączniku nr 1 do regulaminu. Użytkownik może zmieniać limity w aplikacji dla transakcji kartowych i transakcji BLIK do wysokości limitów maksymalnych określonych przez Bank.
5. W przypadku kart, nie jest możliwa zmiana limitów do transakcji MOTO w aplikacji mobilnej.

Zasady korzystania z usługi BLIK

§8

1. Z usługi BLIK w aplikacji mobilnej Nasz Bank może korzystać użytkownik, o którym mowa w § 4 ust. 1.
2. Aktywacja usługi BLIK odbywa się za pośrednictwem aplikacji.
3. W ramach usługi BLIK Bank udostępnia dokonywanie następujących rodzajów transakcji:
 - 1) wypłat gotówki w bankomatach oznaczonych znakiem BLIK;
 - 2) wypłat gotówki w ramach usługi cash back w punktach handlowo – usługowych akceptujących BLIK;
 - 3) płatności za towary i usługi w polskich złotych:
 - a) w terminalach POS u akceptantów oznaczonych znakiem BLIK;
 - b) przez Internet u akceptantów oznaczonych znakiem BLIK.
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.
5. Użytkownik ma możliwość zmiany parametru, o którym 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 bezpieczeństwa

§ 9

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. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia urządzenia mobilnego użytkownik aplikacji powinien niezwłocznie dezaktywować aplikację co uniemożliwi posługiwanie się aplikacją na zaufanym urządzeniu mobilnym.
4. Dezaktywacji, o której mowa w ust. 3, można dokonać w placówce Banku prowadzącej rachunek lub samodzielnie usuwając urządzenie zaufane w usłudze bankowości elektronicznej.
5. Jeżeli użytkownik nie ma w danym momencie dostępu do usługi bankowości elektronicznej może dokonać dezaktywacji aplikacji dokonując zastrzeżenia usługi bankowości elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości SMS, treść wiadomości oraz numer telefonu zostały wskazane przez bank w komunikacie zamieszczonym w placówkach banku oraz na stronie internetowej Banku.
6. Bank ma prawo dokonać zmiany numerów telefonów, pod którymi dokonywane są zastrzeżenia i blokowanie dostępu do Internet Bankingu, o czym powiadomi użytkownika drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej (e-mail) wskazany przez posiadacza rachunku lub w formie komunikatu przekazanego za pośrednictwem właściwego elektronicznego kanału dostępu.
7. Za udostępnienie zaufanego urządzenia mobilnego, udostępnienie aplikacji lub ujawnienie PIN-u do aplikacji osobom trzecim odpowiedzialność ponosi użytkownik aplikacji.

§ 10

1. Użytkownik jest zobowiązany używać aplikacji pochodzącej z wiarygodnego źródła (wyłącznie ze sklepów Google Play oraz App Store).
2. Zaleca się, by użytkownik zapewnił ochronę zaufanego urządzenia mobilnego przy pomocy:
 - 1) kodu odblokowującego ekran (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

§ 11

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

§ 12

- 1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji w zakresie usług świadczonych przez Bank.
- 2. Reklamacja może być złożona:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku, w godzinach pracy Centrali Banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku; przy czym w razie złożenia reklamacji w formie ustnej Bank wezwie pisemnie składającego reklamację do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu.
- 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. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do użytkownika o ich uzupełnienie.
- 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 do 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 listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez użytkownika

§ 13

1. Użytkownik może składać do Banku skargi – oświadczenia nie będące reklamacjami – w zakresie dotyczącym usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.
2. Użytkownik może składać do Banku wnioski w zakresie dotyczącym poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów Banku, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
3. Do skarg i wniosków stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego rozdziału za wyjątkiem § 14 ust. 2 pkt 4 i ust. 3 (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznika Finansowego).

§ 14

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;
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich¹;
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu²;
 - 5) skierować sprawę do sądu powszechnego.
3. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów zaistniałych pomiędzy Bankiem a konsumentami/klientami będącymi osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą (w tym wspólnikami spółki cywilnej) lub rolnikiem 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>³.

Taryfa prowizji i opłat

§ 15

1. Za czynności związane z korzystaniem z produktów i usług dostępnych w aplikacji, tj. czynności wykonywane w bankowości elektronicznej oraz w zakresie usługi BLIK, 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

¹ Dotyczy grupy klientów indywidualnych z wyłączeniem SKO, PKZP i rady rodziców.

² Dotyczy grupy klientów indywidualnych (z wyłączeniem SKO, PKZP i rady rodziców), grupy klientów instytucjonalnych będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą (w tym wspólników spółki cywilnej) lub rolnikiem

³ Dotyczy wyłącznie grupy klientów indywidualnych z wyłączeniem SKO, PKZP i rady rodziców.

- 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

§ 16

1. Bank ma prawo do zmiany niniejszego regulaminu w przypadku:
 - 1) wprowadzenia zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług, w tym zmiany obowiązujących Bank zasad dokonywania czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem;
 - 2) wprowadzenia nowej interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług wynikających z orzeczeń sądów, w tym sądów Wspólnoty Europejskiej, decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów Unii Europejskiej, w zakresie dotyczącym usług określonych regulaminem;
 - 3) zmiany w zakresie funkcjonowania produktów i usług do którego/której zastosowanie mają postanowienia regulaminu, poprzez rozszerzenie, zmianę lub ograniczenie funkcjonalności produktów i usług, zmianę zasad korzystania z produktów i usług przez użytkownika, wprowadzenie nowych lub wycofanie dotychczasowych produktów i usług;
 - 4) dostosowania do koniecznych zmian w systemach teleinformatycznych lub telekomunikacyjnych Banku lub innych podmiotów, z usług których Bank korzysta lub będzie 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 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.

§ 17

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

§ 18

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

Postanowienia końcowe

§ 19

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

Limity zleceń płatniczych w aplikacji mobilnej

Rodzaj limitu	Wartość domyślna		Wartość maksymalna	
	Klient indywidualny	Klient instytucjonalny	Klient indywidualny	Klient instytucjonalny
Limit pojedynczej transakcji	500 PLN	1.000 PLN	1.000 PLN	2.000 PLN
Dzienny limit transakcji	1.000 PLN	3.000 PLN	2.000 PLN	5.000 PLN
smartKARTA				
Dzienny limit wypłat	500 PLN	1.000 PLN	1.000 PLN	1.500 PLN

Transakcje BLIK

Rodzaj limitu	Wartość domyślna	Wartość maksymalna
	Klient indywidualny/Klient instytucjonalny	Klient indywidualny/Klient instytucjonalny
Dzienny limit wypłat gotówki z bankomatu	500 PLN	2.000 PLN
Dzienny limit transakcji bezgotówkowych	500 PLN	2.000 PLN
Dzienny limit transakcji internetowych	500 PLN	2.000 PLN
Dzienny limit globalny	2.000 PLN	

Przelew na telefon BLIK

Rodzaj limitu	Wartość domyślna	Wartość maksymalna
	Klient indywidualny/Klient instytucjonalny	Klient indywidualny/Klient instytucjonalny
Limit pojedynczej transakcji	500 PLN	500 PLN
Dzienny limit globalny	500 PLN	

1. Pozostałe limity widoczne w aplikacji obowiązują zgodnie z regulacjami produktowymi.
2. Zmiany limitów użytkownik może dokonać w usłudze bankowości elektronicznej, do wysokości wartości maksymalnych określonych w powyższej tabeli⁴.

⁴ Możliwość zmiany limitu w przypadku smartKARTY dostępna po udostępnieniu funkcjonalności przez Bank.

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

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.	+	-	
9) Powiadomienia o zdarzeniach na rachunku	+	-	
10) Zlecenia autoryzacyjne (podgląd)	+	-	
2. Przelewy			
1) Przelewy dowolny/podatkowy/własny/QR/ europejski/	+	+	
2) Doładowania telefonów (jednorazowe/zdefiniowane)	+	+	
3) Operacja „ponów”	+	+	
4) Przelew zwrotny	+	+	
5) Transakcja BLIK/przelew na telefon BLIK	+	+	
6) Autoryzacja transakcji wykonywanych w bankowości internetowej	+	+	
7) Realizacja przelewu zdefiniowanego	+	+	Dodania przelewu zdefiniowanego jest możliwe z poziomu wprowadzania przelewu w Internet Banking
8) Koszyk płatności – realizacja przelewów	+	+	Dodanie przelewu do koszyka płatności jest możliwe z poziomu wprowadzania przelewu w Internet Banking
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 internetowej	+	+	
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/przelew na telefon BLIK	+	+	
10) Rejestracja numeru telefonu użytkownika w bazie powiązań BLIK	+	-	Potwierdzenie dyspozycji kodem SMS wysłanym na zarejestrowany numer telefonu
11) Zamówienie karty debetowej do rachunku	+	+	do rachunku prowadzonego w walucie PLN dla klientów indywidualnych ; dotyczy tylko pełnoletniego posiadacza rachunku w PLN, którego nr PESEL jest uzupełniony w kartotece banku, karta nie może być wydana do Podstawowego Rachunku Płatniczego
12) Personalizacja aplikacji	+	-	
13) zmiana limitów do karty	+	+	
14) blokada dostępu do aplikacji	+	-	

Załącznik nr 3
do „Regulaminu korzystania z aplikacji mobilnej Nasz Bank”

.....
(miejscowość, data)

Dane klienta:

.....
Imię i nazwisko

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

Nazwa i siedziba Banku, z którym klient zawarł umowę na korzystanie z aplikacji mobilnej Nasz Bank
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.

.....
(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.