



**BANK SPÓŁDZIELCZY
W GORLICACH
ul. Stróżowska 1**

Załącznik
do Uchwały nr **43/2026**
z dnia 12.03.2026r.

**REGULAMIN
KORZYSTANIA Z APLIKACJI MOBILNEJ
Nasz Bank**

Gorlice, 2026

Spis treści

Postanowienia ogólne	3
Udostępnianie i aktywacja Aplikacji mobilnej	5
Użytkownicy Aplikacji	5
Rodzaje i zakres usług w aplikacji	6
Korzystanie i autoryzacja dyspozycji w Aplikacji mobilnej	7
Zasady bezpieczeństwa dotyczące Aplikacji mobilnej	8
Ograniczenia w korzystaniu z Aplikacji	10
Reklamacje	11
Taryfa prowizji i opłat	13
Zmiana Regulaminu	14
Odstąpienie od umowy	15
Postanowienia końcowe	16

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 instalowane na urządzeniu przenośnym np. smartfon, tablet umożliwiające bezpieczne korzystanie z usług bankowych.
- 2) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Gorlicach;
- 3) **bankowość elektroniczna** – usługa bankowości internetowej lub mobilnej;
- 4) **bankowość internetowa (IB/IBF)** — usługa świadczona przez Bank zapewniająca dostęp do informacji o produktach i usługach posiadanych w Banku oraz składanie dyspozycji z wykorzystaniem Internetu i urządzenia wyposażonego w przeglądarkę internetową;
- 5) **bankowość mobilna** – usługa świadczona przez Bank zapewniająca dostęp do informacji o produktach i usługach posiadanych w Banku oraz składanie dyspozycji przy użyciu zaufanego urządzenia mobilnego, za pomocą Aplikacji mobilnej;
- 6) **dyspozycja** – każde oświadczenie woli lub wiedzy, składane przez użytkownika za pośrednictwem aplikacji, w tym zlecenie płatnicze;
- 7) **identyfikacja danymi biometrycznymi** – funkcjonalność udostępniona na urządzeniu mobilnym, na którym zainstalowana jest aplikacja, przez jego producenta; metoda weryfikacji tożsamości użytkownika przy wykorzystaniu danych biometrycznych, tj. cech fizycznych zarejestrowanych przez użytkownika aplikacji na urządzeniu mobilnym, umożliwiająca identyfikację użytkownika i autoryzację dyspozycji;
- 8) **indywidualne dane uwierzytelniające** – indywidualne dane zapewniane użytkownikowi przez Bank do celów uwierzytelniania, które mogą być również wykorzystywane do wyrażenia zgody w związku ze składaną dyspozycją, w tym w celu autoryzacji;
- 9) **komunikat** – informacja dotycząca rodzaju i zakresu usług oraz dyspozycji dostępnych w aplikacji, dostępna na stronie internetowej www.bs.gorlice.pl;
- 10) **numer telefonu** – numer telefonu komórkowego podany przez użytkownika do kontaktu z bankiem;
- 11) **PIN do aplikacji/PIN** – unikalny ciąg minimalnie 5 do 20 cyfr stosowany jako sposób uwierzytelnienia użytkownika i autoryzacji dyspozycji w aplikacji;

- 12) **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;
- 13) **strona internetowa Banku** – strona, na której dostępne są m.in. aktualne wersje Regulaminu www.bs.gorlice.pl
- 14) **Sm@rt wypłata** – karta wirtualna uruchamiana w Aplikacji mobilnej umożliwiająca inicjowanie transakcji wypłaty w bankomatach Banku;
- 15) **Taryfa prowizji i opłat** – obowiązująca w Banku Taryfa prowizji i opłat bankowych pobieranych w Banku Spółdzielczym w Gorlicach za czynności i usługi bankowe;
- 16) **transakcja płatnicza** – zainicjowana przez użytkownika wpłata, wypłata lub transfer środków pieniężnych;
- 17) **umowa na korzystanie z Aplikacji mobilnej Nasz Bank** – umowa zawierana na odległość w momencie aktywacji Aplikacji mobilnej poprzez akceptację zapisów niniejszego Regulaminu;
- 18) **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;
- 19) **urządzenie mobilne** – smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, obsługujące transmisję danych i posiadające dostęp do Internetu;
- 20) **użytkownik/użytkownik aplikacji** – osoba fizyczna korzystająca z Aplikacji mobilnej na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie;
- 21) **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.
- 22) **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;

- 23) **zlecenie płatnicze** – dyspozycja użytkownika skierowana do Banku zawierająca polecenie wykonania transakcji płatniczej.
2. Definicje i skróty użyte w niniejszym Regulaminie mają znaczenie przypisane im w umowach i regulaminach dotyczących poszczególnych produktów lub usług bankowych, jeżeli inne znaczenie danej definicji lub skrótu nie wynika wprost z postanowień niniejszego Regulaminu.

Udostępnianie i aktywacja Aplikacji mobilnej

§ 3

1. Udostępnienie Aplikacji mobilnej przez Bank następuje poprzez umożliwienie jej pobrania:
 - 1) na urządzenie mobilne z systemem operacyjnym **iOS ze sklepu App Store**;
 - 2) na urządzenie mobilne z systemem operacyjnym **Android ze sklepu Google Play**.
2. Aktywacji Aplikacji można dokonać za pomocą indywidualnych danych uwierzytelniających wykorzystywanych przez użytkownika do logowania w bankowości internetowej.
3. Aktywacja Aplikacji wymaga spełnienia łącznie poniższych warunków:
 - 1) podania przez użytkownika identyfikatora bankowości internetowej oraz zdefiniowania nazwy użytkownika Aplikacji;
 - 2) zalogowania się do bankowości internetowej;
 - 3) dodania urządzenia mobilnego do bankowości elektronicznej jako zaufanego urządzenia mobilnego;
 - 4) zaakceptowania przez użytkownika treści niniejszego Regulaminu;
 - 5) dokonania autoryzacji zlecenia poprzez użycie kodu uwierzytelnienia oraz hasła przestanego za pomocą SMS na numer telefonu komórkowego podany przez użytkownika podczas udostępnienia usługi bankowości elektronicznej;
 - 6) zeskanowania QR kod, który pojawi się w trakcie dodawania urządzenia mobilnego w bankowości internetowej;
 - 7) ustalenia i potwierdzenia 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 pkt 1) i 2) dostęp do produktów i usług, z których użytkownik korzysta na podstawie odpowiednio umowy zawartej przez posiadacza rachunku z Bankiem lub pełnomocnictwa udzielonego przez posiadacza rachunku pełnomocnikowi, a także składanie przez użytkownika określonych dyspozycji dostępnych w aplikacji, których lista znajduje się w komunikacie stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu.
2. Aplikacja umożliwia użytkownikowi, o którym mowa w § 4 ust. 3 dostęp do produktów i usług, z których użytkownik korzysta na podstawie zgody przedstawiciela ustawowego na udostępnienie usług bankowości elektronicznej małoletniemu a także składanie przez użytkownika określonych dyspozycji dostępnych w Aplikacji, których lista znajduje się w komunikacie stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu.

3. Szczegółowy sposób, formę i terminy informowania użytkownika o wykonanych dyspozycjach oraz o pobranych opłatach i prowizjach z tytułu wykonanych przez Bank czynności, określają właściwe umowy, regulaminy oraz Taryfa prowizji i opłat, na podstawie których Bank świadczy te usługi na rzecz użytkownika.
4. Za pośrednictwem aplikacji użytkownik może wnioskować o udostępnienie kolejnych usług i zawierać umowy z Bankiem, o ile taki sposób ich zawierania został udostępniony przez Bank. Informacje o aktualnej ofercie oraz dostępnych sposobach zawierania poszczególnych umów umieszczone są na stronie **www.bsgorlice.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.bsgorlice.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. 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. Domyślne limity transakcji płatniczych określone są w załączniku nr 1 do Regulaminu.

Zasady bezpieczeństwa dotyczące Aplikacji mobilnej

§ 8

1. Bank określa wymogi bezpieczeństwa, które musi spełniać PIN do aplikacji i prezentuje je w czasie ustalania lub zmiany PIN-u do aplikacji.
2. Użytkownik Aplikacji jest zobowiązany do:
 - 1) ochrony PIN-u do aplikacji oraz zaufanego urządzenia mobilnego przed nieuprawnionym przejęciem lub użyciem przez osoby trzecie;
 - 2) niezwłocznego zgłoszenia do Banku utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo

- nieuprawnionego użycia zaufanego urządzenia mobilnego lub e-PIN-u;
- 3) niezwłocznego zgłoszenia do Banku nieuprawnionego użycia aplikacji mobilnej przez osoby nieuprawnione;
 - 4) nieudostępniania zaufanego urządzenia mobilnego osobom nieuprawnionym;
 - 5) przechowywania e-PIN-u do Aplikacji oraz zaufanego urządzenia mobilnego z zachowaniem należytej staranności.
3. Zgłoszenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia zaufanego urządzenia mobilnego lub aplikacji następuje:
- 1) w placówce Banku;
 - 2) w bankowości internetowej poprzez usunięcie zaufanego urządzenia mobilnego.
 - 3) telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej Banku oraz w komunikatach lub materiałach informacyjnych dostępnych w placówkach Banku.
4. W przypadku utraty urządzenia mobilnego należy w serwisie bankowości internetowej niezwłocznie usunąć zaufane urządzenie.
5. Na podstawie zgłoszenia, o którym mowa ust. 3, Bank blokuje dostęp do aplikacji, co uniemożliwia posługiwanie się aplikacją na zaufanym urządzeniu mobilnym.
6. Za udostępnienie zaufanego urządzenia mobilnego, udostępnienie aplikacji lub ujawnienie PIN- u do Aplikacji osobom trzecim odpowiedzialność ponosi użytkownik Aplikacji.

§ 9

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

Ograniczenia w korzystaniu z Aplikacji

§ 10

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

4. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 pkt 2-5, ograniczenie lub blokada dostępu do Aplikacji i/lub czasowa blokada dyspozycji następuje przez możliwie krótki okres niezbędny do usunięcia przyczyny ograniczenia lub blokady.
5. W przypadku wygaśnięcia/rozwiązania umowy zawartej przez użytkownika (posiadacza rachunku) z Bankiem, Bank dokona blokady usługi bankowości elektronicznej zgodnie z Regulaminem świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych/institutionalnych obowiązującym w Banku, przez co jednocześnie zablokuje dostęp do Aplikacji.

Reklamacje

§11

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji w zakresie usług świadczonych przez Bank.
2. Reklamacja może być złożona:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku, w godzinach pracy Centrali Banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;Przy czym w razie złożenia reklamacji w formie ustnej Bank wezwie pisemnie składającego reklamację do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu.
3. Adresy siedziby Banku i placówek Banku zamieszczone są na stronie internetowej Banku.
4. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko użytkownika;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń użytkownika;
 - 4) oczekiwany przez użytkownika stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis użytkownika.
5. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do użytkownika o ich uzupełnienie.
6. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 6, termin udzielenia odpowiedzi na

reklamację może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych; za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się reklamacje wymagające wyjaśnienia dyspozycji z dostawcami usług płatniczych.

8. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 6, Bank w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji:

- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
- 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
- 3) wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 7.

9. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 6 i 7 jest wystarczające wystanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe.

10. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację – określonego w ust. 6, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 7 – chyba, że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.

11. W przypadku, gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

12. Odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej i wysłana listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez użytkownika.

§ 12

1. Użytkownik może składać do Banku skargi – oświadczenia nie będące reklamacjami – w zakresie dotyczącym usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.

2. Użytkownik może składać do Banku wnioski w zakresie dotyczącym poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów Banku, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.

3. Do skarg i wniosków stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego rozdziału (w zakresie w jakim dotyczą Rzecznika Finansowego).

§ 13

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

2. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację użytkownik może:

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

Taryfa prowizji i opłat

§ 14

1. Za czynności związane z korzystaniem z produktów i usług dostępnych w Aplikacji, tj. czynności wykonywane w bankowości elektronicznej, Bank pobiera opłaty i prowizje w wysokości określonej w obowiązującej w Banku taryfie prowizji i opłat.
2. Użytkownik (posiadacz rachunku) oświadcza, iż otrzymał wyciąg z obowiązującej w Banku taryfy, o której mowa w ust. 1 i przy zawieraniu umowy i akceptuje go jako integralną część niniejszej umowy oraz upoważnia Bank do pobrania z rachunków prowadzonych przez Bank na rzecz użytkownika należnych Bankowi opłat i prowizji za czynności związane z wykonywaniem niniejszej umowy.
3. Bank zastrzega sobie możliwość zmiany wysokości stawek pobieranych opłat i prowizji w trakcie trwania umowy, na warunkach i w trybie określonych w umowie.
4. O wprowadzonych zmianach stawek opłat i prowizji użytkownik będzie informowany przez Bank w sposób wskazany w umowie.
5. Aktualne taryfy są udostępniane w placówkach Banku w formie komunikatu na tablicy ogłoszeń oraz w postaci elektronicznej na stronie internetowej Banku.

Zmiana Regulaminu

§ 15

1. Bank ma prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w przypadku:
 - 1) wprowadzenia zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług, w tym zmiany obowiązujących Bank zasad dokonywania czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych Regulaminem;
 - 2) wprowadzenia nowej interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez banki usług wynikających z orzeczeń sądów, w tym sądów Wspólnoty Europejskiej, decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów Unii Europejskiej, w zakresie dotyczącym usług określonych Regulaminem;
 - 3) zmiany w zakresie funkcjonowania produktów i usług do którego/której zastosowanie mają postanowienia Regulaminu, poprzez rozszerzenie, zmianę lub ograniczenie funkcjonalności produktów i usług, zmianę zasad korzystania z produktów i usług przez użytkownika, wprowadzenie nowych lub wycofanie dotychczasowych produktów i usług;
 - 4) dostosowania do koniecznych zmian w systemach teleinformatycznych lub telekomunikacyjnych Banku lub innych podmiotów, z usług których Bank korzysta lub będzie korzystał przy wykonywaniu czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych Regulaminem;
 - 5) zmiany rozwiązań organizacyjno-technicznych dotyczących wykonywania przez Bank czynności bankowych lub faktycznych związanych z działalnością bankową w zakresie dotyczącym usług określonych Regulaminem;
 - 6) konieczności sprostowania omyłek pisarskich, wprowadzenia zmian porządkowych lub doprecyzowania postanowień Regulaminu.
2. Zmiana funkcjonalności dostępnych w Aplikacji lub w ramach dyspozycji, która jest spowodowana rozwojem Aplikacji, w tym rozwojem technicznym i technologicznym nie powoduje konieczności zmiany Regulaminu, o ile zapewni to należyte wykonanie usług, nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych użytkownika oraz nie będzie naruszało interesu użytkownika Aplikacji.

3. W związku z rozwojem technicznym i technologicznym, Aplikacja może być aktualizowana, udoskonalana lub zastępowana nowymi wersjami. W szczególnych przypadkach Bank może wycofać z użycia starą wersję Aplikacji, uniemożliwiając ściągnięcie, aktywację i zalogowanie się do niej. W takim przypadku użytkownik Aplikacji zostanie poinformowany, z odpowiednim wyprzedzeniem, o przewidywanej dacie zastąpienia poprzedniej wersji nową i ewentualnych wymaganych czynnościach, takich jak pobranie i instalacja nowej wersji Aplikacji.

§ 16

1. Użytkownik zostanie poinformowany o zmianie Regulaminu oraz o dacie wejścia w życie proponowanych zmian, nie później niż na dwa miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie, wraz z podaniem daty ich wejścia w i jej okolicznościach faktycznych.
2. Użytkownik ma prawo przed datą wejścia w życie proponowanych zmian:
 - 1) wypowiedzieć umowę na korzystanie z Aplikacji mobilnej Nasz Bank na piśmie ze skutkiem od dnia poinformowania go o zmianie, nie później niż do dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane, bez ponoszenia opłat;
 - 2) zgłosić sprzeciw bez wypowiedzenia umowy, o której mowa w ust. 1, co skutkuje jej wygaśnięciem z dniem poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.
3. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Regulaminu użytkownik nie dokona wypowiedzenia umowy na korzystanie z Aplikacji mobilnej Nasz Bank lub nie zgłosi sprzeciwu, uznaje się, że zmiany zostały przyjęte i obowiązują od dnia wskazanego w zawiadomieniu o wprowadzonej zmianie.
4. O zmianie Regulaminu każdorazowo Bank informuje użytkownika Aplikacji w sposób określony przez użytkownika w umowie.

Odstąpienie od umowy

§ 17

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

Postanowienia końcowe

§ 18

1. Bank udostępnia obowiązującą treść Regulaminu oraz Taryfę prowizji i opłat w postaci papierowej w placówce Banku oraz w formie elektronicznej na stronie **www.bs.gorlice.pl**.
2. Tytuły rozdziałów mają wyłącznie znaczenie informacyjne, ułatwiające orientację w tekście Regulaminu.
3. Przewodnik dla użytkownika stanowi instrukcję użytkowania zawierającą opis poszczególnych funkcjonalności w Aplikacji, ich zakres oraz sposób korzystania z Aplikacji.

Załącznik nr 1

do „Regulaminu korzystania z aplikacji mobilnej Nasz Bank”

	Klient indywidualny*	Klient instytucjonalny*
Limit pojedynczej transakcji	1 000 PLN	2 000 PLN
Dzienny limit transakcji	1 000 PLN	2 000 PLN

*Na wniosek Posiadacza rachunku limit może być zwiększony