



BANK SPÓŁDZIELCZY W MIEDŹNEJ

**REGULAMIN KORZYSTANIA
Z APLIKACJI MOBILNEJ mKey
W BANKU SPÓŁDZIELCZYM W MIEDŹNEJ**

Postanowienia ogólne

§ 1

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

Definicje

§ 2

1. Użyte w niniejszym regulaminie definicje mają następujące znaczenie:

- 1) **Aktywne urządzenie do autoryzacji w aplikacji** - urządzenie mobilne z dostępem do Internetu, na którym dokonano aktywacji aplikacji, zarejestrowane i aktywowane w systemach banku przez użytkownika, którego jest on jedynym użytkownikiem, wykorzystywane w celu silnego uwierzytelnienia, integralnie związane z daną instalacją aplikacji;
- 2) **Aplikacja mobilna /aplikacja (mKey)** – oprogramowanie udostępniane przez Bank, służące do obsługi bankowości mobilnej, instalowane na urządzeniu do autoryzacji użytkownika, umożliwiające korzystanie z usług bankowych, w tym składanie zleceń płatniczych;
- 3) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Miedźnej;
- 4) **Bankowość elektroniczna** – usługa bankowości internetowej lub mobilnej (I-Bank, Serwis IB, Serwis MB);
- 5) **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;
- 6) **Bankowość mobilna** – usługa świadczona przez bank zapewniająca dostęp do informacji o produktach i usługach posiadanych w banku oraz składanie dyspozycji przy użyciu aktywnego urządzenia do autoryzacji, za pomocą aplikacji mobilnej;
- 7) **Dyspozycja** – każde oświadczenie woli lub wiedzy, składane przez Użytkownika za pośrednictwem aplikacji, w tym zlecenie płatnicze;
- 8) **Identyfikacja danymi biometrycznymi** – funkcjonalność udostępniona na urządzeniu mobilnym, na którym zainstalowana jest aplikacja, przez jego producenta; metoda

weryfikacji tożsamości użytkownika przy wykorzystaniu danych biometrycznych, tj. cech fizycznych zarejestrowanych przez użytkownika aplikacji na urządzeniu mobilnym, umożliwiająca identyfikację i autoryzację dyspozycji;

- 9) **Indywidualne dane uwierzytelniające** – indywidualne dane zapewniane użytkownikowi przez bank do celów uwierzytelniania, które mogą być również wykorzystywane do wyrażenia zgody w związku ze składaną dyspozycją, w tym w celu autoryzacji;
- 10) **Kod BLIK** – 6-cyfrowy kod niezbędny do realizowania transakcji w ramach usługi BLIK, generowany w aplikacji;
- 11) **Komunikat** – Komunikat dla użytkowników Systemu bankowości internetowej IB zawierający informacje dotyczące rodzaju i zakresu usług oraz dyspozycji dostępnych w aplikacji;
- 12) **Numer telefonu** – numer telefonu komórkowego podany przez użytkownika do kontaktu z bankiem;
- 13) **PIN do aplikacji/PIN/** - unikalny ciąg 4 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) **Posiadacz rachunku** – osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych lub małoletni powyżej 13 roku życia, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą na własny rachunek, w tym osoba prowadząca gospodarstwo rolne, która zawarła z Bankiem Umowę, przy czym w przypadku rachunku wspólnego przez Posiadacza rachunku należy rozumieć każdego ze współposiadaczy rachunku;
- 16) **Regulamin** – niniejszy regulamin;
- 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;
- 20) **Tabela prowizji i opłat** – obowiązujące w Banku „Tabela prowizji i opłat za czynności bankowe w walucie krajowej pobieranych przez Bank Spółdzielczy w Miedźnej (dla

klientów indywidualnych)” dla Klientów Indywidualnych oraz „Tabela prowizji i opłat za czynności bankowe w walucie krajowej pobieranych przez Bank Spółdzielczy w Miedźnej (dla klientów instytucjonalnych)” dla Przedsiębiorców;

- 21) **Transakcja płatnicza** – zainicjowana przez Użytkownika wpłata, wypłata lub transfer środków pieniężnych;
 - 22) **Transakcje BLIK** – płatności BLIK i wypłaty BLIK;
 - 23) **Umowa produktowa** - Umowa o prowadzenie rachunku bankowego;
 - 24) **Umowa** – Umowa o świadczenie usług dostępu do rachunku bankowego poprzez System I-Bank w Banku Spółdzielczym w Miedźnej;
 - 25) **Urządzenie mobilne** – smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, obsługujące transmisję danych i posiadające dostęp do Internetu;
 - 26) **Użytkownik/użytkownik aplikacji** – osoba fizyczna korzystająca z aplikacji mobilnej na zasadach określonych w niniejszym regulaminie;
 - 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) **Zlecenie płatnicze** – oświadczenie użytkownika zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej, złożone w ustalonej z Bankiem formie.
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 jedynie za pomocą indywidualnych danych uwierzytelniających wykorzystywanych przez użytkownika do logowania w bankowości internetowej.
3. Aktywacja aplikacji wymaga spełnienia łącznie poniższych warunków:
 - 1) podania przez użytkownika danych do logowania do bankowości internetowej;
 - 2) zaakceptowania przez użytkownika treści niniejszego regulaminu;
 - 3) po zalogowaniu do systemu bankowości internetowej za pomocą dostępnych środków autoryzacji, w celu aktywowania aplikacji (jako

aktywnego urządzenia do autoryzacji zaakceptowania przez użytkownika treści niniejszego regulaminu.

Użytkownicy aplikacji

§ 4

1. Z zastrzeżeniem ust. 3, użytkownikiem aplikacji może być:
 - 1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych będąca posiadaczem lub współposiadaczem rachunku posiadającym dostęp do bankowości internetowej;
 - 2) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych będąca pełnomocnikiem do rachunku, któremu posiadacz rachunku udzielił pełnomocnictwa stałego posiadającym dostęp do bankowości internetowej;
 - 3) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych będąca osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą na własny rachunek, w tym również osoby prowadzące gospodarstwo rolne.
2. Z chwilą aktywacji aplikacji użytkownik, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) i pkt 3) wyraża zgodę na korzystanie z aplikacji mobilnej w ramach zawartej z Bankiem Umowy. Użytkownik, o którym mowa w ust. 1 pkt 2) korzysta z aplikacji mobilnej na podstawie pełnomocnictwa udzielonego mu przez posiadacza rachunku w ramach zawartej z Bankiem umowy o korzystanie z bankowości elektronicznej.
3. Korzystanie przez Użytkownika z aplikacji mobilnej odbywa się na podstawie niniejszego Regulaminu, a w zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają postanowienia Umowy produktowej.
4. Użytkownikiem aplikacji może być osoba małoletnia po ukończeniu 13 roku życia. Małoletni, który ukończył 13 rok życia korzysta z aplikacji mobilnej na podstawie zgody przedstawiciela ustawowego na udostępnienie usług bankowości elektronicznej małoletniemu.

Rodzaje i zakres usług w aplikacji

§ 5

1. Aplikacja umożliwia Użytkownikowi, o którym mowa w § 4 ust.1 pkt 1) – 3), dostęp do produktów i usług, z których Użytkownik korzysta na podstawie odpowiednio Umowy produktowej zawartej przez Posiadacza rachunku z Bankiem lub pełnomocnictwa udzielonego przez posiadacza rachunku pełnomocnikowi, a także składanie przez Użytkownika określonych dyspozycji dostępnych w aplikacji, których lista znajduje się w Komunikacie.
2. Aplikacja umożliwia użytkownikowi, o którym mowa w § 4 ust. 4 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.
3. Szczegółowy sposób, formę i terminy informowania użytkownika o wykonanych dyspozycjach oraz o

- pobranym opłatach i prowizjach z tytułu wykonanych przez bank czynności, określają właściwe umowy, regulaminy oraz Tabela prowizji i opłat, na podstawie których bank świadczy te usługi na rzecz Użytkownika.
4. Zmiana treści Komunikatu, polegająca na dodaniu w aplikacji nowych usług oraz rozszerzenia funkcjonalności dotychczasowych usług nie stanowi zmiany regulaminu, o ile nie będzie powodowała zwiększenia obciążeń finansowych użytkownika oraz nie będzie naruszała interesu użytkownika aplikacji. O każdej takiej zmianie bank będzie informował na stronie: www.bsmiedzna.pl.

Korzystanie i autoryzacja dyspozycji w aplikacji mobilnej

§ 6

- Po dokonaniu aktywacji aplikacji, użytkownik nadaje PIN do aplikacji.
- Logowanie do aplikacji może odbywać się za pomocą PIN-u do aplikacji lub identyfikacji danymi biometrycznymi.
- Korzystanie z identyfikacji danymi biometrycznymi wymaga aktywacji tej funkcji na urządzeniu do autoryzacji wraz z rejestracją indywidualnych cech fizycznych, a także aktywacji tej funkcji w aplikacji. Aplikacja nie przetwarza danych biometrycznych użytkownika.
- Użytkownik może korzystać z aplikacji wyłącznie na aktywnym urządzeniu do autoryzacji. Podczas pierwszego logowania do aplikacji wymagane jest aktywowanie urządzenia do autoryzacji w systemie bankowości internetowej na liście urządzeń do autoryzacji.
- Bank umożliwia użytkownikowi rejestrację aplikacji na dowolnej liczbie urządzeń mobilnych. Dodanie urządzenia mobilnego do listy urządzeń do autoryzacji oraz jego aktywowanie, 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.
- W przypadku konieczności zmiany urządzenia do autoryzacji należy dokonać dezaktywacji aplikacji (zablokowania) i ponownie aktywować aplikację na nowym urządzeniu mobilnym oraz dodać je do urządzeń do autoryzacji i aktywować.
- Dezaktywacja aplikacji może być dokonana przez Użytkownika:
 - w systemie bankowości internetowej;
 - za pośrednictwem telefonu kontaktowego z Bankiem.
- Dezaktywacja (zablokowanie) aplikacji na liście urządzeń do autoryzacji jest jednoznaczna z odwołaniem przez użytkownika zgody na korzystanie z bankowości mobilnej na tym urządzeniu mobilnym.
- W przypadku nieudanego logowania poprzez identyfikację danymi biometrycznymi wymagane jest logowanie do aplikacji za pomocą PIN-u do aplikacji.
- W przypadku dezaktywacji aplikacji użytkownik powinien skontaktować się z Bankiem w celu zmiany sposobu autoryzacji.

- Błędne uwierzytelnienie użytkownika podczas logowania do aplikacji polegające na 5-krotnym wprowadzeniu błędnego PIN-u do aplikacji, powoduje automatyczne zablokowanie dostępu do aplikacji.
- Odblokowanie dostępu do aplikacji następuje przez podanie danych do logowania do bankowości internetowej, ponowne ustalenie PIN-u, zablokowanie poprzedniego rodzaju urządzenia do autoryzacji (Aplikacja) w bankowości internetowej.

§ 7

- Dyspozycje składane w aplikacji przez użytkownika wymagają autoryzacji z użyciem indywidualnych danych uwierzytelniających:
 - PIN-u do aplikacji,
 - Identyfikacji danymi biometrycznymi.
- 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 aktywnego urządzenia do autoryzacji.

Zasady korzystania z usługi BLIK

§ 8

- Z usługi BLIK mogą korzystać posiadacz rachunku i pełnomocnik stały do rachunku.
- Aktywacja usługi BLIK odbywa się za pośrednictwem aplikacji akceptując jednocześnie Regulamin.
- W ramach usługi BLIK bank udostępnia dokonywanie:
 - zapłaty za towary lub usługi nabyte za pośrednictwem serwisu internetowego lub aplikacji podmiotu oferującego te towary lub usługi;
 - operacji wypłat gotówki w wybranych bankomatach oraz terminalach płatniczych;
 - operacji płatności za towary i usługi w oznaczonych punktach wyposażonych w terminale płatnicze lub inne urządzenia umożliwiające wykonanie operacji zleczanych za pośrednictwem kanału mobilnego.
- Korzystanie z usługi BLIK wymaga:
 - dla transakcji BLIK - wybrania rachunku, który będzie obciążany i uznawany kwotą transakcji BLIK.
- Transakcje BLIK:
 - są dokonywane w polskich złotych;
 - są rozliczane na rachunkach prowadzonych w polskich złotych.
- Wykorzystywany podczas autoryzacji kod BLIK:
 - jest kodem jednorazowym ważnym maksymalnie 120 sekund od momentu jego wygenerowania, a informacja o zbliżającym się upływie czasu jego ważności jest podawana w aplikacji;
 - wygasa z upływem czasu jego ważności lub z chwilą autoryzacji transakcji BLIK, do której został wygenerowany.
- Operacje wykonywane za pośrednictwem aplikacji z usługą BLIK mogą być wykonywane w ramach dziennych limitów kwotowych, określonych w Komunikacie.

9. Limity transakcji BLIK Użytkownik zmienia w aplikacji.
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 PIN-u do aplikacji oraz aktywnego urządzenia do autoryzacji przed nieuprawnionym przejęciem lub użyciem przez osoby trzecie;
 - 2) niezwłocznego zgłoszenia do Banku utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia aktywnego urządzenia do autoryzacji lub PIN-u;
 - 3) niezwłocznego zgłoszenia do Banku nieuprawnionego użycia aplikacji mobilnej przez osoby nieuprawnione;
 - 4) niedostępiania urządzenia do autoryzacji osobom nieuprawnionym;
 - 5) przechowywania PIN-u do aplikacji oraz urządzenia do autoryzacji z zachowaniem należytej staranności.
3. Zgłoszenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia urządzenia do autoryzacji lub aplikacji następuje:
 - 1) w placówce Banku;
 - 2) telefonicznie w godzinach pracy Banku pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej banku www.bsmiedzna.pl oraz w Komunikatach lub materiałach informacyjnych dostępnych w placówkach Banku.
4. Na podstawie zgłoszenia, o którym mowa ust. 3, Bank blokuje dostęp do aplikacji, co uniemożliwia posługiwanie się aplikacją na zaufanym urządzeniu mobilnym.

5. Zablokowanie aktywności aplikacji mobilnej, użytkownik może dokonać samodzielnie za pomocą funkcji „Zablokuj dostęp do konta”, dostępnej na stronie logowania do bankowości internetowej (pod warunkiem, że wcześniej Użytkownik uaktywnił funkcję „Blokada dostępu”).
6. Za udostępnienie urządzenia do autoryzacji, 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 urządzenia do autoryzacji przy pomocy:
 - 1) kodu odblokowującego ekran;
 - 2) programu antywirusowego.
3. Nie zaleca się otwierania na urządzeniu do autoryzacji wiadomości e-mail, załączników do e-mail i linków do stron WWW, programów do zdalnego dostępu, pochodzących z nieznanego źródła i od nieznanego osoby.
4. W trakcie korzystania z aplikacji, komunikacja pomiędzy urządzeniem do autoryzacji, 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 dyspozycji zablokowania lub dezaktywacji aplikacji;
 - 2) 5-krotnego wprowadzenia nieprawidłowego PIN-u do aplikacji.
2. Bank ma prawo częściowo ograniczyć lub zablokować dostęp do aplikacji i/lub czasowo zablokować wykonanie dyspozycji w następujących przypadkach:
 - 1) uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem, tj.:
 - a) uzyskania informacji w tym podejrzenia, iż dyspozycje w aplikacji składane są przez osoby nieuprawnione,
 - b) zagrożenia przechwycenia danych dostępowych przez złośliwe oprogramowanie,
 - c) wykorzystywania danych dostępowych przez oprogramowanie automatycznie logujące się z dużą częstotliwością,
 - d) wykorzystywania systemów lub rachunków w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa,
 - e) wykonywania działań mogących zagrażać bezpieczeństwu systemu i danych w nim przetwarzanych;
 - 2) podejrzenia nieuprawnionego użycia aplikacji, urządzenia do autoryzacji w aplikacji, 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 możliwe krótki okres niezbędny do usunięcia przyczyny ograniczenia lub blokady.
 5. Bank może zablokować dostęp do aplikacji w przypadku wygaśnięcia Umów produktowych zawartych przez Użytkownika z Bankiem.

Reklamacje

§ 12

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji w zakresie usług świadczonych przez Bank.
2. Reklamacja może być składana w formie pisemnej lub ustnej:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 43-227 Miedzna, ul. Wiejska 2;
 - 2) telefonicznie lub pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
 - 3) pisemnie lub ustnie w placówce Banku.
3. Aktualne numery telefonów i adresy, pod którymi Klient może składać reklamacje podane są na stronie www.bsmiedzna.pl.
4. Bank rozpatruje zgłoszoną reklamację niezwłocznie, tj.:
 - 1) dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego w terminie nie późniejszym niż 15 dni roboczych od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Użytkownika, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji.
 - 2) dla pozostałych reklamacji (związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w ust 4 pkt 1) w terminie nie późniejszym niż 30 dni od jej otrzymania. W przypadku, gdy

rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Użytkownika, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia reklamacji.

5. Bank udziela odpowiedzi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika i wysyła za pośrednictwem poczty za potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z Użytkownikiem (pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Użytkownika).
6. Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej w Banku, Użytkownik ma prawo złożyć wniosek o przeprowadzenie postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym zgodnie z ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016r.
9. Sędem właściwym dla rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Umowy jest sąd właściwy miejscowo, ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.
10. Organem administracji publicznej sprawującym nadzór nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
11. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.

Tabela prowizji i opłat

§ 13

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 Tabeli prowizji i opłat związanych z usługą dostępu do rachunków bankowych przez system internetowy oraz czynności wykonywanych w zakresie instrumentu płatniczego BLIK, którą Bank wydał użytkownikowi przy zawieraniu umowy produktowej.
2. Użytkownik oświadcza, iż otrzymał obowiązującą w Banku Tabelę prowizji i opłat, o której mowa w ust. 1 i akceptuje ją jako integralną część Umowy produktowej oraz upoważnia Bank do pobrania, z rachunków prowadzonych przez Bank na rzecz Użytkownika, należnych Bankowi opłat i prowizji za czynności związane z wykonywaniem umowy produktowej.
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 Tabela prowizji i opłat jest udostępniana w placówkach Banku na tablicy ogłoszeń i na stronie internetowej Banku.

Zmiana Regulaminu

§ 14

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

z użycia starą wersję aplikacji, uniemożliwiając 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.

§ 15

1. Użytkownik zostanie poinformowany o zmianie regulaminu oraz o dacie jego wejścia w życie, nie później niż na dwa miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie, wraz z podaniem daty ich wejścia w życie oraz informacji o podstawie prawnej tej zmiany i jej okolicznościach faktycznych.
2. Użytkownik ma prawo przed datą wejścia w życie proponowanych zmian:
 - 1) wypowiedzieć umowę na piśmie ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat;
 - 2) zgłosić sprzeciw bez wypowiedzenia umowy, co skutkuje wygaśnięciem umowy z dniem poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.
3. Jeżeli przed datą proponowanego wejścia w życie zmian regulaminu użytkownik nie zgłosi sprzeciwu lub nie dokona wypowiedzenia umowy na piśmie uznaje się, że zmiany zostały przyjęte i obowiązują od dnia podanego w informacji przekazanej Użytkownikowi przez Bank.
4. O zmianie Regulaminu każdorazowo Bank informuje użytkownika aplikacji w sposób określony przez użytkownika w Umowie produktowej.

Zaprzestanie użytkowania

§ 16

1. Użytkownik może odstąpić od użytkowania aplikacji mobilnej bez podania przyczyny w każdym momencie poprzez odinstalowanie aplikacji mobilnej mKey.

Postanowienia końcowe

§ 17

1. Bank udostępnia obowiązującą treść niniejszego Regulaminu oraz Tabeli prowizji i opłat po zalogowaniu się do systemu bankowości elektronicznej w formie, która umożliwia pobranie, utrwalenie, odtworzenie i wydrukowanie, jak również w wersji papierowej w placówce Banku.
2. Tytuły rozdziałów mają wyłącznie znaczenie informacyjne, ułatwiające orientację w tekście regulaminu.