



**Regulamin korzystania
z aplikacji mobilnej BSGo**

Strzałkowo, styczeń 2024

Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy Regulamin korzystania z aplikacji mobilnej, 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 – Ludowy Bank Spółdzielczy w Strzałkowie (LBS w Strzałkowie);
- 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) 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, umożliwiająca identyfikację i autoryzację dyspozycji;
- 9) indywidualne dane uwierzytelniające – indywidualne dane zapewniane użytkownikowi przez bazę powiązań BLIK – baza danych odbiorców przelewów na telefon BLIK prowadzona
- 10) bank do celów uwierzytelniania, które mogą być również wykorzystywane do wyrażenia zgody w związku ze składaną dyspozycją, w tym w celu autoryzacji;
- 11) 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;
- 12) kod BLIK – 6-cyfrowy kod niezbędny do realizowania transakcji w ramach usługi BLIK, generowany w aplikacji;
- 13) komunikat – informacja dotycząca rodzaju i zakresu usług oraz dyspozycji dostępnych w aplikacji, dostępna na stronie internetowej www.lbsstrzalkowo.pl/bsgo/;
- 14) konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z art. 22¹ k.c.);
- 15) numer telefonu – numer telefonu komórkowego podany przez użytkownika do kontaktu z bankiem;
- 16) PIN do aplikacji/PIN – unikalny ciąg minimum 5 cyfr stosowany jako sposób uwierzytelnienia użytkownika i autoryzacji dyspozycji w aplikacji;
- 17) płatność BLIK – płatności za towary lub usługi w sklepie stacjonarnym/punkcie usługowym lub w sklepie internetowym z wykorzystaniem kodu BLIK;

- 18) portfel cyfrowy – usługa polegająca na dokonywaniu płatności przy użyciu kart płatniczych zarejestrowanych w aplikacji pobranej przez użytkownika lub preinstalowanej na urządzeniu mobilnym;
 - 19) posiadacz/użytkownik karty – osoba fizyczna korzystająca z karty płatniczej w charakterze płatnika lub odbiorcy;
 - 20) 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;
 - 21) PSP – Polski Standard Płatności sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, będąca podmiotem zarządzającym i udostępniającym system BLIK;
 - 22) 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;
 - 23) szybka płatność BLIK – funkcjonalność dostępna z poziomu ekranu logowania, umożliwiająca wygenerowania kodu BLIK bez konieczności logowania do aplikacji;
 - 24) taryfa – obowiązująca w banku Tabela prowizji i opłat bankowych;
 - 25) transakcja płatnicza – zainicjowana przez użytkownika wpłata, wypłata lub transfer środków pieniężnych;
 - 26) transakcje BLIK – płatności BLIK i wypłaty BLIK;
 - 27) umowa produktowa - umowa oraz regulamin dotyczący produktów i usług bankowych zawarta przez posiadacza rachunku lub posiadacza karty z bankiem;
 - 28) urządzenie mobilne – smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, obsługujące transmisję danych i posiadające dostęp do Internetu;
 - 29) użytkownik/użytkownik aplikacji – osoba fizyczna, o której mowa w § 4 regulaminu, korzystająca z aplikacji mobilnej na zasadach określonych w niniejszym regulaminie;
 - 30) 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;
 - 31) 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;
 - 32) 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. Bank udostępnia aplikację mobilną:
 - 1) na urządzenie mobilne z systemem operacyjnym iOS ze sklepu App Store;
 - 2) na urządzenie mobilne z systemem operacyjnym Android ze sklepu Google Play.

2. Aktywacja polega na sparowaniu aplikacji mobilnej z bankowością internetową w następujący sposób:
 - 1) zainstalowanie aplikacji mobilnej na urządzeniu mobilnym,
 - 2) zalogowanie się do bankowości internetowej w przeglądarce,
 - 3) w bankowości internetowej przejście do Ustawienia – Aplikacja mobilna, nadanie nazwy aplikacji mobilnej, a następnie wygenerowanie kodu,
 - 4) w aplikacji mobilnej wybranie opcji *POSIADAM KOD AKTYWACYJNY, ROZPOCZNIJ*,
 - 5) wpisanie kodu aktywacyjnego do aplikacji mobilnej oraz kodu weryfikacyjnego wysłanego smsem na numer telefonu,
 - 6) nadanie PIN-U (minimalna długość PIN-u to 5 znaków) do aplikacji mobilnej,
 - 7) dla urządzeń posiadających funkcje biometryczne możliwe jest ustawienie logowania za pomocą tych danych,
 - 8) komunikat *Urządzenie autoryzujące zostało dodane* oznacza prawidłowe sparowanie aplikacji z bankowością internetową.
3. Aktywacji aplikacji można dokonać za pomocą indywidualnych danych uwierzytelniających wykorzystywanych przez użytkownika do logowania w bankowości internetowej.
4. Aktywacja aplikacji wymaga spełnienia łącznie poniższych warunków:
 - 1) wygenerowania kodu aktywacyjnego w bankowości internetowej;
 - 2) udzielenia przez użytkownika zgody na korzystanie z aplikacji, z zastrzeżeniem § 4 ust. 2;
 - 3) zaakceptowania przez użytkownika treści niniejszego regulaminu;
 - 4) użycia kodu przesłanego za pomocą SMS na numer telefonu komórkowego i zarejestrowanie urządzenia mobilnego jako zaufanego urządzenia mobilnego.
5. Aktywacja aplikacji mobilnej jest równoznaczna z udostępnieniem bankowości mobilnej przez bank w ramach zawartej umowy produktowej, z zastrzeżeniem, że bank może udostępnić bankowość mobilną bez konieczności aktywacji aplikacji.

Użytkownicy aplikacji

§ 4

1. Z zastrzeżeniem ust. 4, użytkownikiem aplikacji może być:
 - 1) klient indywidualny - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych będąca:
 - a) posiadaczem lub współposiadaczem rachunku posiadającym dostęp do bankowości internetowej,
 - b) pełnomocnikiem do rachunku, któremu posiadacz rachunku udzielił pełnomocnictwa stałego posiadającym dostęp do bankowości internetowej.
 - 2) klient instytucjonalny - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych będąca:
 - a) posiadaczem/posiadaczem rachunku - osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą lub zawodową (w tym wspólnicy spółki cywilnej lub rolnik), z którymi bank zawarł umowę ramową, w przypadku rachunku wspólnego każdy ze współposiadaczy, posiadający dostęp do bankowości internetowej,
 - b) pełnomocnikiem - osobą upoważnioną przez osoby umocowane do reprezentowania posiadacza rachunku będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną, nieposiadającą osobowości prawnej, o ile posiada zdolność prawną – na zasadach określonych w umowie produktowej – do dysponowania rachunkiem w imieniu posiadacza, posiadający dostęp do bankowości internetowej; osobą upoważnioną przez posiadacza rachunku, o którym mowa w lit a.
2. Z chwilą aktywacji aplikacji użytkownik, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. a oraz ust. 1 pkt 2 lit. a wyraża zgodę na korzystanie z aplikacji mobilnej w ramach zawartej z bankiem

umowy umożliwiającej korzystanie z elektronicznych kanałów dostępu. Użytkownik, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. b oraz ust. 1 pkt 2 lit. b korzysta z aplikacji mobilnej na podstawie pełnomocnictwa udzielonego mu przez posiadacza rachunku w ramach zawartej z bankiem umowy umożliwiającej korzystanie z elektronicznych kanałów dostępu. Korzystanie przez użytkownika z aplikacji mobilnej odbywa się na podstawie niniejszego regulaminu, a w zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie, zastosowanie mają postanowienia umów produktowych.

3. Użytkownikiem aplikacji może być osoba małoletnia po ukończeniu 13. roku życia posiadająca dowód osobisty. 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 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 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, na podstawie których bank świadczy te usługi na rzecz użytkownika.

Korzystanie i autoryzacja dyspozycji w aplikacji mobilnej

§ 6

1. Użytkownik może korzystać z aplikacji wyłącznie na zaufanym urządzeniu mobilnym. Po zainstalowaniu aplikacji użytkownik w pierwszej kolejności musi powiązać aplikację z systemem bankowości internetowej.
2. Po dokonaniu aktywacji aplikacji, użytkownik nadaje PIN do aplikacji oraz określa sposób logowania do aplikacji.
3. Logowanie do aplikacji może odbywać się za pomocą PIN-u do aplikacji lub identyfikacji danymi biometrycznymi.
4. 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.
5. Aplikacja może zostać zarejestrowana wyłącznie na jednym zaufanych urządzeniach mobilnych.
6. W przypadku konieczności zmiany zaufanego urządzenia mobilnego należy dokonać dezaktywacji aplikacji na starym urządzeniu i ponownie sparować aplikację na nowym urządzeniu mobilnym z bankowością internetową w sposób opisany w § 3 ust. 2.
7. Dezaktywacja aplikacji może być dokonana przez użytkownika:
 - 1) w aplikacji;

- 2) w placówce banku;
- 3) w bankowości internetowej.
8. Dezaktywacja aplikacji na zaufanym urządzeniu mobilnym jest jednoznaczna 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 PIN-u do aplikacji.
10. Błędne uwierzytelnienie użytkownika podczas logowania do aplikacji polegające na 3-krotnym wprowadzeniu błędnego PIN-u do aplikacji, powoduje automatyczne zablokowanie dostępu do aplikacji. Licznik prób błędnego logowania jest zerowany po poprawnym zalogowaniu PIN-em do aplikacji.
11. Odblokowanie dostępu do aplikacji następuje przez użytkownika poprzez ponowne sparowanie bankowości internetowej z aplikacją mobilną w sposób opisany w § 3 ust. 2.

§ 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. Limity transakcji płatniczych określone są w załączniku nr 1 do Regulaminu. Limity nie dotyczą przelewów własnych, które mogą być realizowane do wysokości środków na rachunku.

Zasady korzystania z usługi BLIK

§ 8

Zasady korzystania z usługi BLIK określa Regulamin BLIK w BSGo.

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;
 - 6) nieudostępniania kodu BLIK osobom trzecim;

- 7) niedostępiania indywidualnych danych uwierzytelniających, w szczególności kodu autoryzacyjnego oraz jego ochrony;
 - 8) posługiwania się kodem BLIK zgodnie z jego przeznaczeniem;
 - 9) niezwłocznego zgłoszenia bankowi nieuprawnionego dostępu do rachunku za pomocą transakcji w ramach BLIK.
3. Zgłoszenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia zaufanego urządzenia mobilnego lub aplikacji następuje:
 - 1) w placówce banku;
 - 2) telefonicznie przez całą dobę, 7 dni w tygodniu pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej banku oraz w komunikatach lub materiałach informacyjnych dostępnych w placówkach banku.
 4. Zablokowania aplikacji mobilnej można dokonać bezpośrednio w bankowości internetowej.
 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.

§ 10

1. Użytkownik jest zobowiązany używać aplikacji pochodzącej z wiarygodnego źródła (wyłącznie ze sklepów Google Play, App Store oraz AppGallery).
2. Zaleca się, by użytkownik zapewnił ochronę zaufanego urządzenia mobilnego przy pomocy:
 - 1) kodu odblokowującego ekran;
 - 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 dyspozycji zablokowania lub 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) 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, 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 w aplikacji i 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. 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 złożona:
 - 1) osobiście w siedzibie banku lub w dowolnej placówce banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres siedziby banku lub dowolnej placówki banku;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku.
3. Jeżeli reklamacja nie zostanie złożona w terminie 13 miesięcy w przypadku użytkowników, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 1) oraz w terminie 6 miesięcy w przypadku użytkowników, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 2), 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 lub nazwę użytkownika;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń użytkownika;
 - 4) oczekiwany przez użytkownika stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis użytkownika (w przypadku klienta instytucjonalnego, podpis powinien być zgodny z zasadami reprezentacji klienta);
 - 6) numer telefonu w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) - za pośrednictwem telefonu zostanie przekazane użytkownikowi hasło do otwarcia korespondencji.
6. W przypadku stwierdzenia przez bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, bank zwraca się do użytkownika o ich uzupełnienie w formie, w jakiej złożył on reklamację.
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 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 kalendarzowych 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:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez użytkownika, z zastrzeżeniem pkt 2;
 - 2) na innym trwałym nośniku po uzgodnieniu i na wniosek użytkownika, w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowana hasłem na adres e-mail użytkownika podany w formularzu reklamacji. Hasło umożliwiające odczytanie odpowiedzi na reklamację wysyłane jest w formie sms na numer telefonu podany na formularzu reklamacji.

§ 13

1. Użytkownik może składać do banku skargi – oświadczenia nie będące reklamacjami – dotyczące zastrzeżeń do działań/zachowania pracowników banku.
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. 3 pkt 4 i ust. 4 pkt 1.

§ 14

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W przypadku sporu z bankiem użytkownik będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.

3. 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 Banku 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 Polskich (dotyczy użytkowników będących konsumentami);
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu (dotyczy użytkowników będących konsumentami oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników);
 - 5) skierować sprawę do sądu powszechnego.
4. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich są:
 - 1) Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej: <https://www.rf.gov.pl> (dotyczy użytkowników będących konsumentami oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników);
 - 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> (dotyczy użytkowników będących konsumentami).

Zasady odpowiedzialności Banku

§ 15

1. Zasady odpowiedzialności banku względem użytkownika, w tym za nieautoryzowane przez użytkownika transakcje płatnicze, określa umowa produktowa.
2. Zasady odpowiedzialności banku względem użytkownika za dokonane transakcje BLIK są analogiczne do zasad odpowiedzialności za operacje dokonane instrumentem płatniczym określonych w umowach produktowych.

Tabela prowizji i opłat bankowych

§ 16

1. Za czynności związane z korzystaniem z produktów i usług dostępnych w aplikacji, bank pobiera opłaty i prowizje w wysokości określonej w obowiązującej w banku tabeli prowizji i opłat bankowych (zwana taryfą) dotyczącej czynności wykonywanych w elektronicznych kanałach dostępu/bankowości elektronicznej, czynności wykonywanych w zakresie kart wydanych do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, w tym podstawowego rachunku płatniczego, czynności wykonywanych w zakresie kart kredytowych oraz czynności wykonywanych w zakresie instrumentu płatniczego BLIK, którą bank wydał użytkownikowi przy zawieraniu umowy produktowej.
2. Użytkownik oświadcza, iż otrzymał obowiązującą w banku taryfę, o której mowa w ust. 1 i akceptuje ją jako integralną część 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 taryfa jest udostępniana w placówkach banku w formie komunikatu na tablicy ogłoszeń lub na stronie internetowej banku.

Zmiana Regulaminu

§ 17

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 korzystać 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 poinformowania użytkownika o zmianie regulaminu w tym zakresie, w trybie określonym w § 18, 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.

§ 18

1. Użytkownik zostanie poinformowany o zmianie regulaminu oraz o dacie jego wejścia w życie, nie później niż na:
 - 1) dwa miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie zmian, wraz z podaniem daty ich wejścia w życie oraz informacji o podstawie prawnej tej zmiany i jej okolicznościach faktycznych – dotyczy użytkowników, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 1);

- 2) miesiąc przed proponowaną datą wejścia w życie zmian, wraz z podaniem daty ich wejścia w życie oraz informacji o podstawie prawnej tej zmiany i jej okolicznościach faktycznych – dotyczy użytkowników, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 2).
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 poinformuje użytkownika aplikacji w sposób określony przez użytkownika w umowie produktowej.

Postanowienia końcowe

§ 19

1. Wszelka korespondencja, w tym oświadczenia woli, wnioski i żądania, mogą być kierowane do Banku:
 - 1) osobiście w siedzibie banku lub w dowolnej placówce banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt na numery podane na stronie internetowej banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby banku lub dowolnej placówki banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku;
 - 5) za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu, jeżeli czynność ta mieści się w zakresie funkcjonalności aktywowanych elektronicznych kanałów dostępu chyba, że umowa, regulamin lub obowiązujące przepisy prawa przewidują dla danej czynności określoną formę.
2. Bank udostępnia obowiązującą treść regulaminu oraz tabeli prowizji i opłat bankowych w postaci papierowej w placówce banku lub na stronie www.lbsstrzalkowo.pl w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie, odtworzenie i wydrukowanie.
3. Tytuły rozdziałów mają wyłącznie znaczenie informacyjne, ułatwiające orientację w tekście regulaminu.

Załącznik nr 1
do Regulaminu korzystania z aplikacji mobilnej BSGo
Standardowe limity

Limity zleceń płatniczych w aplikacji mobilnej obowiązujące w aplikacji mobilnej SGB0:

Limit pojedynczej transakcji	Limit wszystkich transakcji
5. 000 PLN	5.000 PLN

W przypadku, gdy limit określony w „Regulaminie świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych”, „Regulaminie świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów instytucjonalnych” bądź indywidualnie przez klienta:

- a) jest większy niż 5 000 PLN – limit pojedynczej transakcji w BSGo wynosi 5 000 PLN;
- b) jest mniejszy niż 5 000 PLN – limit pojedynczej transakcji w BSGo jest równy limitowi pojedynczej transakcji ustawionemu w bankowości internetowej.