



BANK SPÓŁDZIELCZY
W RZESZOWIE

Najstarszy Polski Bank na Podkarpaciu

REGULAMIN

APLIKACJI MOBILNEJ

SPIS TREŚCI

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE	3
2. DEFINICJE.....	3
3. UDOSTĘPNIANIE I AKTYWACJA APLIKACJI MOBILNEJ.....	5
4. UŻYTKOWNICY APLIKACJI	5
5. RODZAJE I ZAKRES USŁUG W APLIKACJI.....	5
6. KORZYSTANIE I AUTORYZACJA DYSPOZYCJI W APLIKACJI MOBILNEJ.....	6
7. ZASADY BEZPIECZEŃSTWA.....	7
8. OGRANICZENIA W KORZYSTANIU Z APLIKACJI.....	8
9. REKLAMACJE	9
10. TARYFA OPŁAT I PROWIZJI	10
11. ZMIANA REGULAMINU.....	11
12. POLITYKA PRYWATNOŚCI APLIKACJI MOBILNEJ – „PRZEDRUK” ZE STRONY WŁAŚCICIELA APLIKACJI	12
13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	13
EWIDENCJA ZMIAN	13

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Niniejszy „Regulamin Aplikacji mobilnej”, zwany dalej Regulaminem, określa sposób i zasady korzystania w ramach usług bankowości mobilnej z Aplikacji mobilnej BSGO, zwanej dalej Aplikacją mobilną lub Aplikacją.
2. Właścicielem Aplikacji mobilnej jest Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000033391, której dokumentacja jest przechowywana przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 522-000-37-82, REGON 010334578, kapitał zakładowy w wysokości 83.000.303 zł, w pełni opłacony, adres strony internetowej <https://pl.asseco.com/> (zwana dalej „Właścicielem aplikacji”).
3. Koszty transmisji danych wymaganych do pobrania, instalacji, uruchomienia i korzystania z Aplikacji pokrywają jej użytkownicy we własnym zakresie na podstawie umów zawartych z Operatorami telekomunikacyjnymi lub innym dostawcą Internetu. Bank nie ponosi odpowiedzialności za wysokość opłat naliczanych z tytułu wykorzystania transmisji danych niezbędnych do korzystania z Aplikacji.
4. Aplikacja oraz wszelkie zawarte w niej materiały i informacje, wybór i układ prezentowych w ramach Aplikacji treści, logotypy, elementy graficzne, znaki towarowe, stanowią przedmiot praw wyłącznych Właściciela Aplikacji lub jego partnerów biznesowych.
5. Właściciel Aplikacji zastrzega sobie możliwość wprowadzenia aktualizacji do Aplikacji. Najnowsza wersja Aplikacji będzie dostępna do pobrania ze źródeł wskazanych w § 3 ust. 1 Regulaminu. W przypadku aktualizacji systemów operacyjnych poszczególnych urządzeń, Właściciel Aplikacji nie ma obowiązku aktualizacji Aplikacji.

2. DEFINICJE

§ 2

1. Użyte w niniejszym Regulaminie definicje mają następujące znaczenie:
 - 1) **Aplikacja mobilna /Aplikacja** – aplikacja mobilna BSGO służąca do akceptowania dyspozycji użytkownika oraz dostępu do usługi bankowości mobilnej w ramach usług oferowanych przez system CUI;
 - 2) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Rzeszowie;
 - 3) **dyspozycja** – każde oświadczenie woli składane przez użytkownika za pośrednictwem Aplikacji, w tym zlecenie płatnicze;
 - 4) **dane biometryczne** – rodzaj zabezpieczenia oparty na danych biometrycznych użytkownika takich jak: wizerunek twarzy Face ID lub odcisk palca;
 - 5) **identyfikacja danymi biometrycznymi** – funkcjonalność udostępniona na urządzeniu mobilnym, na którym zainstalowana jest Aplikacja, przez jego producenta polegająca na weryfikacji tożsamości użytkownika przy wykorzystaniu danych biometrycznych umożliwiających identyfikację użytkownika;
 - 6) **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;
 - 7) **komunikat** – informacja dotycząca rodzaju i zakresu usług oraz dyspozycji dostępnych w Aplikacji, dostępna na stronie internetowej www.bs.rzeszow.pl;

- 8) **PIN do Aplikacji/PIN** – unikalny ciąg minimalnie 5 do 8 cyfr stosowany jako sposób uwierzytelnienia użytkownika i autoryzacji dyspozycji w aplikacji;
 - 9) **Serwis internetowy BSGO** – strona internetowa Właściciela Aplikacji pod adresem <https://bsgo.asseco.pl/> umożliwiająca dostęp użytkownika do informacji o Aplikacji mobilnej, o jej usługach i funkcjonalnościach;
 - 10) **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;
 - 11) **System CUI (Centrum Usług Internetowych):**
 - a) **usługa bankowości elektronicznej** – usługa oparta o system umożliwiający samoobsługowy dostęp do rachunków bankowych posiadacza rachunku oraz dostęp do innych produktów bankowych za pomocą sieci Internet i przeglądarki internetowej;
 - b) **usługa bankowości mobilnej** – usługa oparta o system umożliwiający samoobsługowy dostęp do rachunków bankowych posiadacza rachunku oraz dostęp do innych produktów bankowych za pomocą sieci Internet i za pomocą aplikacji zainstalowanej na urządzeniu mobilnym działającym w sieci bezprzewodowej, oferowany w ramach usługi bankowości elektronicznej;
 - 12) **Taryfa prowizji i opłat/ Taryfa** – obowiązująca w Banku „Taryfa Opłat i prowizji pobieranych przez Bank Spółdzielczy w Rzeszowie za czynności bankowe dla ludności” oraz „Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Bank Spółdzielczy w Rzeszowie za czynności bankowe dla podmiotów gospodarczych”;
 - 13) **transakcja płatnicza** – zainicjowana przez użytkownika wpłata, wypłata lub transfer środków pieniężnych;
 - 14) **umowa** – umowa o prowadzenie rachunku bankowego z dostępem do bankowości elektronicznej lub umowa o świadczenie usług za pośrednictwem systemu CUI dla osób fizycznych oraz podmiotów gospodarczych;
 - 15) **urządzenie mobilne** – smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, obsługujące transmisję danych i posiadające dostęp do Internetu;
 - 16) **użytkownik/ użytkownik systemu CUI /użytkownik Aplikacji mobilnej** – posiadacz rachunku, lub osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która jest uprawniona do dysponowania rachunkiem w systemie CUI w imieniu i na rzecz posiadacza rachunku, w przypadku klientów instytucjonalnych, może to być również inna osoba wskazana przez posiadacza rachunku, niebędąca pełnomocnikiem stałym;
 - 17) **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;
 - 18) **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.

3. UDOŚTĘPNIANIE I AKTYWACJA APLIKACJI MOBILNEJ

§ 3

1. Udostępnianie Aplikacji jest możliwe za pośrednictwem sklepu Google Play (dla urządzeń z systemem operacyjnym Android), AppStore (dla urządzeń z systemem operacyjnym iOS) lub Huawei AppGallery (dla urządzeń z systemem operacyjnym Android bez dostępu do usług Google), zaś sama aplikacja jest bezpłatna.
2. Aplikacja działa poprawnie na urządzeniu z systemem iOS: dla wersji 9.0 i wyższej oraz Android: dla wersji 6.0 i wyższej.
3. Sposób aktywacji Aplikacji mobilnej przedstawiono w „**Dokumentacji Użytkownika**” Aplikacji mobilnej na stronie www.bs.rzeszow.pl w kategorii Bankowość elektroniczna.

4. UŻYTKOWNICY APLIKACJI

§ 4

1. Z zastrzeżeniem ust. 3, użytkownikiem aplikacji może być osoba fizyczną posiadającą 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 elektronicznej;
 - 2) pełnomocnikiem do rachunku, któremu posiadacz rachunku udzielił pełnomocnictwa stałego posiadającym dostęp do bankowości elektronicznej;
 - 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, na potrzeby realizacji usług bankowości mobilnej. 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.
3. Z chwilą aktywacji Aplikacji użytkownicy Aplikacji mobilnej wyrażają zgodę na przekazywanie swoich danych w ramach realizacji usług bankowości mobilnej do właściciela Aplikacji mobilnej.
4. Korzystanie przez użytkownika z usług bankowości mobilnej przy użyciu Aplikacji mobilnej odbywa się na podstawie niniejszego Regulaminu, a w zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają postanowienia umowy rachunku bankowego oraz „Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych”, „Regulaminu otwierania i prowadzenia przez Bank Spółdzielczy w Rzeszowie rachunków bankowych w złotych i walutach wymiennalnych dla klientów instytucjonalnych”.
5. Użytkownikiem aplikacji nie może być osoba małoletnia.

5. 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 odpowiedniej umowy zawartej przez posiadacza rachunku z Bankiem lub pełnomocnictwa udzielonego przez posiadacza rachunku pełnomocnikowi, a także składanie przez użytkownika określonych dyspozycji dostępnych w Aplikacji.
2. Użytkownik posiadający dostęp do Aplikacji mobilnej ma możliwość:
 - 1) autentykacji poprzez dostępne metody logowania do Aplikacji mobilnej,

- 2) autoryzacji logowania do Aplikacji mobilnej / systemu Asseco EBP,
 - 3) autoryzacji dyspozycji zleconych w Aplikacji mobilnej / systemie Asseco EBP,
 - 4) korzystania z podstawowych funkcjonalności zawartych w Aplikacji mobilnej / systemie Asseco EBP,
 - 5) zarządzania Aplikacją mobilną,
 - 6) obsługi powiadomień PUSH.
3. Bank za pomocą Aplikacji mobilnej udostępnia:
 - 1) informacje o stanie środków pieniężnych zgromadzonych na rachunkach bankowych;
 - 2) wykonywanie transakcji płatniczych;
 - 3) otwieranie i zarządzanie lokatami terminowymi;
 - 4) usługi Blik;
 4. Opis i zakres usług świadczonych w ramach systemu CUI z wykorzystaniem Aplikacji mobilnej opublikowany jest w „Dokumentacji Użytkownika” Aplikacji mobilnej BSGO na stronie www.bs.rzeszow.pl w kategorii Bankowość elektroniczna.
 5. Bank ma prawo w każdym czasie zmienić listę dostępnych dyspozycji poprzez dodanie w Aplikacji za porozumieniem z Właścicielem 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 mobilnej. O każdej takiej zmianie Bank będzie informował na stronie: www.bs.rzeszow.pl oraz poprzez komunikat przesłany w bankowości elektronicznej.
 6. Bank zastrzega, że korzystanie z usług objętych Regulaminem, może wiązać się ze standardowym ryzykiem związanym z wykorzystaniem sieci Internet i rekomenduje Użytkownikom przedsięwzięcie odpowiednich kroków w celu jego zminimalizowania.
 7. Bank zapewnia działanie systemu teleinformatycznego, który umożliwia korzystanie z usługi świadczonej drogą elektroniczną, w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do treści przekazu składającego się na tę usługę, w szczególności przy wykorzystaniu technik kryptograficznych odpowiednich dla właściwości świadczonej usługi, a także jednoznaczną identyfikację stron usługi świadczonej drogą elektroniczną. Właściciel Aplikacji zastrzega sobie prawo, za uprzednim powiadomieniem posiadacza rachunku oraz użytkowników, do przerw technicznych spowodowanych konserwacją lub modernizacją systemu, w czasie których korzystanie z Aplikacji mobilnej będzie niemożliwe.
 8. 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.

6. 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.
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 elektronicznej.
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 wyłącznie na jednym urządzeniu mobilnym. Informacje o urządzeniach na jakich została aktywowana Aplikacja można odczytać w systemie bankowości elektronicznej, gdzie wyświetlane są nazwy urządzeń mobilnych.
6. W przypadku konieczności zmiany zaufanego urządzenia mobilnego należy na nowym urządzeniu zainstalować i aktywować Aplikację mobilną, a poprzednio powiązane urządzenie należy w bankowości elektronicznej odłączyć od konta.
7. Nie ma możliwości tymczasowego zablokowania Aplikacji, można natomiast usunąć użytkownika w następujący sposób:
 - 1) po trzykrotnym błędnym wpisaniu kodu PIN-u, 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 elektronicznej;
 - 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 PIN-u do Aplikacji.

§ 7

1. Dyspozycje składane w Aplikacji przez użytkownika wymagają autoryzacji z użyciem indywidualnych danych uwierzytelniających w postaci PIN-u do Aplikacji.
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 PIN-u, a w których nie, znajduje się w „Dokumentacji Użytkownika” Aplikacji mobilnej BSGO na stronie www.bs.rzeszow.pl w kategorii Bankowość elektroniczna.
4. Limity transakcji płatniczych w Aplikacji mobilnej ustalane są indywidualnie w procesie wnioskowania o dostęp do bankowości mobilnej.

7. ZASADY BEZPIECZEŃSTWA

§ 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 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. 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. W przypadku utraty urządzenia mobilnego należy w serwisie bankowości elektronicznej 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 PINu do Aplikacji osobom trzecim odpowiedzialność ponosi użytkownik Aplikacji mobilnej.

§ 9

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

8. 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.

9. REKLAMACJE

§ 11

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji w zakresie usług świadczonych przez Bank za pośrednictwem:
 - 1) poczty tradycyjnej, kierując pismo na adres korespondencyjny Banku Spółdzielczego w Rzeszowie, 35-025 Rzeszów, ul. Pułkownika Leopolda Lisa Kuli 16;
 - 2) telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
 - 3) w placówce Banku w formie ustnej lub pisemnej.
2. Jeżeli zawiadomienie składane jest w formie pisemnej, posiadacz rachunku/użytkownik otrzymuje kopię złożonego zawiadomienia z odnotowaną datą i godziną przyjęcia. W razie złożenia reklamacji w formie ustnej Bank wezwie pisemnie składającego reklamację do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na złożonej reklamacji.
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 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 posiadacza rachunku/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 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

posiadacza rachunku/ 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.

7. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 6 jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe.
8. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację – określonego w ust. 6 pkt 1), a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 6 pkt. 2) – chyba, że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
9. 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.
10. Odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej i wysłana listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez użytkownika.
11. Kwestie dotyczące reklamacji, które nie zostały ujęte w niniejszym Rozdziale, regulują zapisy Regulaminów, o których mowa w § 4 ust. 4.

§ 12

1. W przypadku odmowy uznania reklamacji przez Bank Posiadacz rachunku ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania sądowego lub postępować zgodnie z postanowieniami ust.2 do 4 o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Właściwość sądu wynika z przepisów ogólnych kodeksu postępowania cywilnego.
2. Spory powstałe pomiędzy Posiadaczem rachunku a Bankiem mogą być rozstrzygane według wyboru Posiadacza rachunku:
 - 1) w drodze polubownej w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przy Rzeczniku Finansowym zgodnie z ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r.;
 - 2) za pośrednictwem Bankowego Arbitra Konsumenckiego.
3. Zasady rozstrzygania sporów przez Bankowego Arbitra Konsumenckiego opisane są na stronie internetowej www.zbp.pl.
4. Zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w trybie przeprowadzenia postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym opisane są na stronie internetowej www.rf.gov.pl.

§ 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.

10. TARYFA OPLAT I PROWIZJI

§ 14

1. Za wykonywane czynności oraz korzystanie z produktów i usług dostępnych w bankowości elektronicznej w tym w Aplikacji mobilnej, Bank pobiera opłaty i prowizje w wysokości określonej w obowiązującej w Banku Taryfie opłat i prowizji.

2. Obowiązująca posiadacza rachunku Taryfa opłat i prowizji może ulec zmianie w okresie obowiązywania umowy polegającej na podwyższeniu opłat lub prowizji, na warunkach i w trybie określonym w Regulaminach o których mowa w § 4 ust. 4.
3. O wprowadzonych zmianach stawek opłat i prowizji użytkownik będzie informowany przez Bank w sposób określony w Regulaminach o których mowa w § 4 ust. 4
4. Aktualne Taryfy są udostępniane w placówkach Banku oraz w postaci elektronicznej na stronie internetowej Banku.

11. 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 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 mobilnej 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 zrezygnować w formie pisemnej z korzystania z Aplikacji mobilnej ze skutkiem od dnia poinformowania go o zmianie, nie później niż do dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane, bez ponoszenia opłat;
3. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Regulaminu użytkownik nie dokona pisemnej rezygnacji z korzystania z Aplikacji mobilnej, uznaje się, że zmiany zostały przyjęte i obowiązują od dnia wskazanego w zawiadomieniu o wprowadzonej zmianie.
4. O zmianie Regulaminu każdorazowo Bank może poinformować użytkownika Aplikacji mobilnej w następujący sposób:
 - 1) poprzez przesłanie wiadomości w formie elektronicznej na adres e-mail posiadacza rachunku/ użytkownika – w przypadku uprzedniej zgody posiadacza rachunku na przesyłanie przez Bank korespondencji w formie elektronicznej oraz podania przez posiadacza rachunku adresu e-mail do komunikacji z Bankiem, lub
 - 2) poprzez dostarczenie wiadomości posiadaczowi rachunku w formie elektronicznej, za pośrednictwem systemu CUI, lub
 - 3) listownie na wskazany przez posiadacza rachunku adres do korespondencji, lub
 - 4) na adres posiadacza rachunku znajdujący się w dokumentacji rachunku w przypadku gdy posiadacz rachunku złożył dyspozycję o niewysyłaniu mu korespondencji.

12. POLITYKA PRYWATNOŚCI APLIKACJI MOBILNEJ – „PRZEDRUK” ZE STRONY WŁAŚCICIELA APLIKACJI

§ 17

1. Aplikacja mobilna (dalej zwana też: "BSGo") to aplikacja mobilna umożliwiająca korzystanie z usług bankowych na urządzeniu mobilnym.
2. BSGo wyprodukowana została dla Klientów Banku Spółdzielczego (Bank) przez Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie. Przed zainstalowaniem i uruchomieniem BSGo, sprawdź czy bank obsługujący Twój rachunek świadczy usługi z jej wykorzystaniem.
3. Pobierając, instalując i uwierzytelniając się w aplikacji BSGo akceptujesz niniejszą Politykę prywatności oraz zobowiązujesz się do przestrzegania regulacji Banku dot. świadczenia usług z wykorzystaniem aplikacji mobilnej BSGo.
4. Podmiotem świadczącym usługi bankowe przy użyciu BSGo oraz Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją usług bankowych drogą elektroniczną, przy użyciu BSGo, jest Bank Spółdzielczy prowadzący rachunek osoby (Klienta Banku), która zainstalowała aplikację – użytkownika BSGo.
5. Dostawca aplikacji nie przechowuje żadnych danych związanych z aplikacją mobilną BSGo ani usługą świadczoną przez Bank za pomocą Aplikacji, w szczególności żadnych danych osobowych osób, które zainstalowały aplikację BSGo.
6. Aplikacja BSGo nie przechowuje na urządzeniu mobilnym żadnych danych osobowych, które mogłyby umożliwić osobie trzeciej identyfikację konkretnego użytkownika aplikacji BSGo ani danych pozwalających na uwierzytelnienie w serwisie Banku, ani danych Klienta Banku dostępnych po zalogowaniu do aplikacji BSGo. W celu realizacji usługi przy użyciu BSGo, dane użytkownika BSGo mogą być krótkotrwale przechowywane na urządzeniu mobilnym w celu ich wyświetlenia użytkownikowi, nie dłużej jednak niż do momentu wyłączenia aplikacji BSGo.
7. Komunikacja między BSGo, a systemami Banku, prowadzącego rachunek Klienta Banku następuje z użyciem mechanizmów szyfrujących.

8. Korzystając z aplikacji BSGo zezwalasz na to, by w celu umożliwienia Ci korzystania z usług bankowych, uzyskiwała ona dostęp do:
 - pamięci urządzenia mobilnego;
 - komunikacji sieciowej – pełen dostęp do Internetu, stanu sieci i stanu Wi-Fi;
9. W każdym momencie możesz usunąć aplikację BSGo z urządzenia mobilnego. Nie ma to wpływu na stan Twoich środków na rachunku bankowym ani na działalność innych aplikacji pozwalających na zdalny dostęp do usług bankowych.
10. Jeśli nie wyrażasz zgody na niniejszą Politykę Prywatności prosimy o nieinstalowanie BSGo lub usunięcie jej z urządzenia mobilnego.
11. Asseco Poland S.A. zastrzega sobie prawo zmiany Polityki Prywatności poprzez opublikowanie nowej Polityki Prywatności na stronie www.
12. Kontaktując się z Asseco Poland S.A. jako dostawcą aplikacji – na adres e mail: bsgo_aplikacjamobilna@asseco.pl lub zamieszczając opinię o aplikacji BSGo w sklepie internetowym Google Play, App Store i App Gallery wyrażasz zgodę na przetwarzanie przez Asseco Poland S.A. podanych przez Ciebie danych osobowych – w celu kontaktu i podjęcia działań w związku z reakcją na wysłaną przez Ciebie wiadomość. Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Olchowej 14 przetwarzając udostępnione przez Ciebie dane w zakresie i celu wskazanym w niniejszym punkcie przetwarza je jako Administrator zgodnie z Ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych z 2016r. Szczegółowe informacje jak Asseco Poland przetwarza dane osobowe znajdziesz w Polityce prywatności Asseco Poland S.A. na stronie <https://pl.asseco.com/polityka-prywatnosci/>
13. Powiadomienia – wyświetlanie powiadomień przez Aplikację Mobilną dla usług.

13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 18

1. Tytuły rozdziałów mają wyłącznie znaczenie informacyjne, ułatwiające orientację w tekście Regulaminu.
2. „Dokumentacja Użytkownika” Aplikacji mobilnej BSGO stanowi przewodnik dla Użytkownika zawierający opis poszczególnych funkcjonalności, ich zakres oraz sposób korzystania z Aplikacji.
3. Właściciel Aplikacji udostępnił również dla Użytkowników niezbędne informacje dotyczące usług i funkcjonalności Aplikacji mobilnej w dedykowanym serwisie internetowym BSGO pod adresem <https://bsgo.asseco.pl/>.

Regulamin obowiązuje od dnia 2 maja 2022 r.