

Regulamin korzystania z aplikacji mobilnej SBR Bank

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy „Regulamin korzystania z aplikacji mobilnej SBR Bank”, zwany dalej Regulaminem, określa zasady korzystania z usług aplikacji mobilnej oraz zakres usług świadczonych Użytkownikom aplikacji mobilnej przez Spółdzielczy Bank Rozwoju z siedzibą w Szepletowie.
2. Dostawcą aplikacji mobilnej jest Zakład Usług Informatycznych Novum spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łomży, ul. Spokojna 9A, 18-400 Łomża, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000080302, której dokumentacja jest przechowywana przez Sąd Rejonowy w Białymstoku XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 718-002-68-19, REGON 450008792.

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 – Spółdzielczy Bank Rozwoju z siedzibą w Szepletowie;
 - 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) dyspozycja – każde oświadczenie woli, składane przez Użytkownika za pośrednictwem aplikacji, w tym zlecenie płatnicze;
 - 7) identyfikacja danymi biometrycznymi – funkcjonalność udostępniona na urządzeniu mobilnym, na którym zainstalowana jest aplikacja, przez jego producenta; metoda weryfikacji tożsamości Użytkownika przy wykorzystaniu danych biometrycznych, tj. cech fizycznych zarejestrowanych przez Użytkownika aplikacji na urządzeniu mobilnym, umożliwiającą identyfikację Użytkownika i autoryzację dyspozycji;
 - 8) indywidualne dane uwierzytelniające – indywidualne dane zapewniane Użytkownikowi przez Bank do celów uwierzytelniania, które mogą być również wykorzystywane do wyrażenia zgody w związku ze składaną dyspozycją, w tym w celu autoryzacji;
 - 9) komunikat – informacja dotycząca rodzaju i zakresu usług oraz dyspozycji dostępnych w aplikacji, dostępna na stronie internetowej www.sbrbank.pl;
 - 10) numer telefonu – numer telefonu komórkowego podany przez Użytkownika do kontaktu z Bankiem;
 - 11) e-PIN do aplikacji/PIN – unikalny ciąg 5 cyfr stosowany jako sposób uwierzytelnienia Użytkownika i autoryzacji dyspozycji w aplikacji;
 - 12) Posiadacz/Posiadacz rachunku – w przypadku:
 - a) klientów indywidualnych - osoba fizyczna, która zawarła z Bankiem odpowiednią Umowę, przy czym w przypadku rachunku wspólnego przez Posiadacza rachunku należy rozumieć każdego ze Współposiadaczy rachunku
 - b) klientów instytucjonalnych - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawarła z Bankiem odpowiednią Umowę; w przypadku rachunku wspólnego przez Posiadacza rachunku rozumie się każdego z Współposiadaczy rachunku;

- 13) rachunek - prowadzony w Banku rachunek Posiadacza rachunku, służący do wykonywania transakcji, przechowywania środków pieniężnych oraz przeprowadzania rozliczeń;
 - 14) 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;
 - 15) SmartKarta – usługa umożliwiająca obsługę rachunku poprzez aplikację mobilną w wybranych bankomatach Banku;
 - 16) system BLIK - polski system płatności mobilnych;
 - 17) taryfa prowizji i opłat – obowiązująca w Banku „Taryfa opłat i prowizji za czynności i usługi bankowe Spółdzielczego Banku Rozwoju”, dostępna w placówkach Banku lub na stronie internetowej Banku;
 - 18) transakcja płatnicza – zainicjowana przez Użytkownika wpłata, wypłata lub transfer środków pieniężnych;
 - 19) Umowa - umowa ramowa lub umowa o prowadzenie rachunków bankowych dotycząca produktów i usług bankowych innych niż określone w niniejszym Regulaminie zawarta przez posiadacza rachunku z bankiem;
 - 20) urządzenie mobilne – smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, obsługujące transmisję danych i posiadające dostęp do internetu;
 - 21) usługa Blik – usługa umożliwiająca dokonywanie transakcji gotówkowych i bezgotówkowych za pośrednictwem systemu BLIK;
 - 22) Użytkownik/Użytkownik aplikacji – osoba fizyczna korzystająca z aplikacji mobilnej na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie;
 - 23) 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;
 - 24) zlecenie płatnicze – dyspozycja Użytkownika skierowana do Banku zawierająca polecenie wykonania transakcji płatniczej.
2. Definicje i skróty użyte w niniejszym Regulaminie mają znaczenie przypisane im w umowach i regulaminach dotyczących poszczególnych produktów lub usług bankowych, jeżeli inne znaczenie danej definicji lub skrótu nie wynika wprost z postanowień niniejszego Regulaminu.

Udostępnianie i aktywacja aplikacji mobilnej

§ 3

1. Udostępnienie aplikacji mobilnej przez Bank następuje poprzez umożliwienie jej pobrania:
 - 1) na urządzenie mobilne z systemem operacyjnym iOS ze sklepu App Store;
 - 2) na urządzenie mobilne z systemem operacyjnym Android ze sklepu Google Play.
2. Aktywacji aplikacji można dokonać za pomocą indywidualnych danych uwierzytelniających wykorzystywanych przez Użytkownika do logowania w bankowości internetowej.
3. Aktywacja aplikacji wymaga spełnienia łącznie poniższych warunków:
 - 1) podania przez Użytkownika identyfikatora bankowości internetowej oraz zdefiniowania nazwy Użytkownika aplikacji;
 - 2) zalogowania się do bankowości internetowej na innym zaufanym urządzeniu;
 - 3) dodania urządzenia mobilnego do bankowości internetowej jako zaufanego urządzenia mobilnego;
 - 4) zaakceptowania przez Użytkownika treści niniejszego Regulaminu;
 - 5) dokonania autoryzacji zlecenia poprzez użycie kodu uwierzytelnienia oraz hasła przesłanego za pomocą SMS na

numer telefonu komórkowego podany przez Użytkownika podczas udostępnienia usługi bankowości elektronicznej;

- 6) zeskanowania QR kod, który pojawi się w trakcie dodawania urządzenia mobilnego w bankowości internetowej;
- 7) ustalenia i potwierdzenia kod e-PIN do aplikacji.

Użytkownicy aplikacji

§ 4

1. Użytkownikiem aplikacji może być osoba fizyczna będąca:
 - 1) posiadaczem lub współposiadaczem rachunku posiadającym dostęp do bankowości internetowej;
 - 2) pełnomocnikiem do rachunku, któremu posiadacz rachunku udzielił pełnomocnictwa stałego posiadającym dostęp do bankowości internetowej.
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. 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. Korzystanie przez Użytkownika z aplikacji mobilnej odbywa się na podstawie niniejszego Regulaminu, a w zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają postanowienia Umowy.

Rodzaje i zakres usług w aplikacji

§5

1. Aplikacja umożliwia Użytkownikowi, o którym mowa w § 4 dostęp do produktów i usług, z których Użytkownik korzysta na podstawie odpowiednio zawartej Umowy przez posiadacza rachunku z Bankiem lub pełnomocnictwa udzielonego przez posiadacza rachunku pełnomocnikowi, a także składanie przez Użytkownika określonych dyspozycji dostępnych w aplikacji.
2. Szczegółowy sposób, formę i terminy informowania Użytkownika o wykonanych dyspozycjach oraz o pobranych opłatach i prowizjach z tytułu wykonanych przez Bank czynności, określają właściwe umowy, regulaminy oraz taryfy prowizji i opłat, na podstawie których Bank świadczy te usługi na rzecz Użytkownika.
3. Za pośrednictwem aplikacji Użytkownik może wnioskować o udostępnienie kolejnych usług i zawierać umowy z Bankiem, o ile taki sposób ich zawierania został udostępniony przez Bank. Informacje o aktualnej ofercie oraz dostępnych sposobach zawierania poszczególnych umów umieszczone są na stronie www.sbrbank.pl.
4. Wykaz produktów i usług dostępnych za pośrednictwem aplikacji mobilnej oraz warunki korzystania z usług określa instrukcja Użytkownika dostępna na stronie internetowej Banku.
5. Bank ma prawo w każdym czasie dodać w aplikacji nowe usługi oraz dokonać rozszerzenia funkcjonalności dotychczasowych usług, o ile nie będzie to powodowało zwiększenia obciążeń finansowych Użytkownika oraz nie będzie naruszało interesu Użytkownika aplikacji. O każdej takiej zmianie Bank będzie informował na stronie: www.sbrbank.pl.

§ 6

1. Za pośrednictwem aplikacji mobilnej Bank udostępnia usługę SmartKarta, w ramach której Bank umożliwia dokonywanie operacji wypłaty/wpłaty gotówki w wybranych bankomatach własnych Banku bez użycia karty płatniczej.
2. Bank udostępnia usługę SmartKarta Użytkownikowi, który jest:
 - 1) Posiadaczem rachunku, będącym osobą fizyczną o pełnej zdolności do czynności prawnych lub małoletnim powyżej 13 roku życia korzystającym z oferty Banku w zakresie Rachunku: oszczędnościowo-rozliczeniowego,
 - 2) osobą posiadającą Pełnomocnictwo ogólne do Rachunku określonego w ust. 1.
3. Transakcję wypłaty/wpłaty gotówki Użytkownik zleca i potwierdza w aplikacji mobilnej po zeskanowaniu QR kodu z ekranu bankomatu.
4. Aktywacja usługi SmartKarta odbywa się automatycznie podczas instalacji aplikacji mobilnej.
5. Bank odmawia przyjęcia realizacji transakcji SmartKarta w przypadku, gdy:
 - 1) rachunek wskazany do usługi SmartKarta został zamknięty;
 - 2) użytkownik podał nieprawidłowe dane podczas autoryzacji transakcji;
 - 3) użytkownik przekroczył czas wskazany w aplikacji mobilnej, w którym powinien dokonać zatwierdzenia transakcji;
 - 4) kwota transakcji jest wyższa od limitu operacji SmartKarta;

5) kwota transakcji jest wyższa od środków dostępnych na rachunku.

6. Anulowanie transakcji SmartKarta możliwe jest do momentu dokonania przez użytkownika autoryzacji; po dokonaniu autoryzacji transakcji SmartKarta Użytkownik nie ma możliwości jej anulowania.

§ 7

1. Za pośrednictwem aplikacji mobilnej Bank udostępnia Użytkownikom usługę BLIK umożliwiającą dokonywanie transakcji Blik.
2. Transakcja Blik jest transakcją płatniczą zainicjowaną przez Użytkownika przy użyciu aplikacji mobilnej, za pośrednictwem systemu Blik.
3. Aktywacji usługi Blik dokonuje Użytkownik w aplikacji mobilnej.
4. Zasady udostępniania i korzystania z Usługi Blik określa odrębny regulamin udostępniony na stronie internetowej Banku.
5. Bank udostępnia usługę BLIK Użytkownikowi, który jest:
 - 1) Posiadaczem rachunku, będącym osobą fizyczną o pełnej zdolności do czynności prawnych lub małoletnim powyżej 13 roku życia korzystającym z oferty Banku w zakresie Rachunku:
 - a) oszczędnościowo-rozliczeniowego,
 - b) rozliczeniowego bieżącego lub pomocniczego prowadzonego w złotych polskich w Banku na rzecz Posiadacza rachunku, służący do wykonywania transakcji, przechowywania środków pieniężnych oraz prowadzenia rozliczeń;
 - 2) osobą posiadającą Pełnomocnictwo ogólne do Rachunku określonego w ust. 1.

Korzystanie i autoryzacja dyspozycji w aplikacji mobilnej

§6

1. Po dokonaniu aktywacji, Użytkownik nadaje e-PIN do aplikacji oraz określa sposób logowania do aplikacji.
2. Logowanie do aplikacji może odbywać się za pomocą e-PIN-u do aplikacji lub identyfikacji danymi biometrycznymi.
3. 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.
4. Użytkownik może korzystać z aplikacji wyłącznie na zaufanym urządzeniu mobilnym. Podczas aktywacji aplikacji wymagane jest umieszczenie urządzenia mobilnego na liście zaufanych urządzeń mobilnych w bankowości internetowej.
5. 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.
6. Aplikacja może być aktywowana na maksymalnie czterech urządzeniach jednocześnie. Jednak zalogowanie się na jednym urządzeniu spowoduje zakończenie sesji na wszystkich pozostałych. Informacje o urządzeniach na jakich została aktywowana aplikacja można odczytać w systemie bankowości internetowej, gdzie wyświetlane są nazwy urządzeń mobilnych.
7. W przypadku konieczności zmiany zaufanego urządzenia mobilnego należy dokonać dezaktywacji aplikacji i odłączenia od konta bankowości internetowej. Następnie ponownie aktywować aplikację na nowym urządzeniu mobilnym oraz dodać je do zaufanych urządzeń mobilnych w bankowości internetowej.
8. Nie ma możliwości tymczasowego zablokowania aplikacji, można natomiast usunąć Użytkownika w następujący sposób:
 - 1) po trzykrotnym błędnym wpisaniu kodu e-PIN, profil Użytkownika wówczas zostanie usunięty (licznik prób błędnego logowania jest zerowany po poprawnym zalogowaniu się do aplikacji);
 - 2) w opcji aplikacji mobilnej;
 - 3) z poziomu serwisu bankowości internetowej;
 - 4) kontaktując się z placówką Banku prowadzącą rachunek.
9. Odłączenie zaufanego urządzenia mobilnego w bankowości elektronicznej jest jednoznaczne z odwołaniem przez Użytkownika zgody na korzystanie z bankowości mobilnej na tym urządzeniu mobilnym.
10. W przypadku nieudanego logowania poprzez identyfikację danymi biometrycznymi wymagane jest logowanie do aplikacji za pomocą e-PIN-u do aplikacji.

§ 7

1. Z chwilą rejestracji aplikacji Użytkownik z czynną Umową uzyskuje dostęp do informacji o produktach posiadanych w Banku oraz uzyskuje możliwość składania dyspozycji dostępnych w aplikacji.
2. Dyspozycje składane w aplikacji przez Użytkownika wymagają autoryzacji z użyciem indywidualnych danych uwierzytelniających:
 - 1) e-PIN-u do aplikacji lub;
 - 2) identyfikacji danymi biometrycznymi – jeśli Bank udostępni taką formę autoryzacji dyspozycji, o czym poinformuje Użytkownika w aplikacji oraz komunikacie.
3. 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.

Zasady bezpieczeństwa

§ 8

1. Bank określa wymogi bezpieczeństwa, które musi spełniać e-PIN do aplikacji i prezentuje je w czasie ustalania lub zmiany e-PIN-u do aplikacji.
2. Użytkownik aplikacji jest zobowiązany do:
 - 1) ochrony e-PIN-u do aplikacji oraz zaufanego urządzenia mobilnego przed nieuprawnionym przejęciem lub użyciem przez osoby trzecie;
 - 2) niezwłocznego zgłoszenia do Banku utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia zaufanego urządzenia mobilnego lub e-PIN-u;
 - 3) niezwłocznego zgłoszenia do Banku nieuprawnionego użycia aplikacji mobilnej przez osoby nieuprawnione;
 - 4) nieudostępniania zaufanego urządzenia mobilnego osobom nieuprawnionym;
 - 5) przechowywania e-PIN-u do aplikacji oraz zaufanego urządzenia mobilnego z zachowaniem należytej staranności.
3. Zgłoszenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia zaufanego urządzenia mobilnego lub aplikacji następuje:
 - a) w placówce Banku;
 - b) telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej Banku oraz w komunikatach lub materiałach informacyjnych dostępnych w placówkach Banku.
4. W przypadku utraty urządzenia mobilnego należy w serwisie bankowości internetowej niezwłocznie usunąć zaufane urządzenie.
5. Na podstawie zgłoszenia, o którym mowa w ust. 3, Bank dokonuje usunięcia Użytkownika aplikacji, co uniemożliwia posługiwanie się aplikacją na zaufanym urządzeniu mobilnym.
6. Za udostępnienie zaufanego urządzenia mobilnego, udostępnienie aplikacji lub ujawnienie e-PIN-u do aplikacji osobom trzecim odpowiedzialność ponosi Użytkownik aplikacji.

§ 9

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

Ograniczenia w korzystaniu z aplikacji

§ 10

1. Bank jest zobowiązany zablokować dostęp do aplikacji, uniemożliwiając tym samym wykonanie dyspozycji, w jednym z następujących przypadków:
 - 1) złożenia przez Użytkownika dyspozycji dezaktywacji aplikacji;
 - 2) 3-krotnego wprowadzenia nieprawidłowego e-PIN-u do aplikacji.

2. Bank ma prawo zablokować dostęp do aplikacji 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;
 - f) podejrzenia nieuprawnionego użycia aplikacji, zaufanego urządzenia mobilnego, indywidualnych danych uwierzytelniających lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej dyspozycji;
 - g) powzięcia informacji o zagrożeniu bezpieczeństwa dyspozycji;
- 2) dokonywania czynności konserwacyjnych aplikacji lub innych systemów teleinformatycznych, związanych z korzystaniem z aplikacji, o czym Bank z wyprzedzeniem informuje Użytkownika na stronie internetowej Banku;
- 3) dokonywania czynności mających na celu usunięcie awarii, usterek lub nieprawidłowości działania aplikacji lub innych systemów teleinformatycznych związanych z jej obsługą.

3. Bank może zablokować dostęp do aplikacji w przypadku wygaśnięcia Umowy zawartej z Bankiem.

Reklamacje

§ 11

1. Użytkownik może zgłosić reklamację:
 - 1) pocztą tradycyjną na adres korespondencyjny Banku: Spółdzielczy Bank Rozwoju, ul. Kardynała Stefana Wyszyńskiego 3, 18-210 Szebietowo;
 - 2) telefonicznie, faksem lub pocztą mailową (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
 - 3) za pomocą systemu bankowości elektronicznej;
 - 4) w placówce Banku w formie ustnej lub pisemnej. Jeżeli zawiadomienie składane jest w formie pisemnej, Posiadacz rachunku/Użytkownik karty otrzymuje kopię złożonego zawiadomienia z odnotowaną datą i godziną przyjęcia.
2. 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 2 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 karty, 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.
3. Bank poinformuje Użytkownika o rozpatrzeniu reklamacji w formie pisemnej. Informacja może być również przekazana na adres poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek osoby składającej reklamację. Odpowiedź wysłana Użytkownikowi zostanie przesłana do wiadomości Posiadacza rachunku.

§ 12

(dotyczy konsumentów)

1. W przypadku odmowy uznania reklamacji przez Bank Użytkownik ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania sądowego lub postępować zgodnie z postanowieniami ust. 2;

2. Spory powstałe pomiędzy Posiadaczem rachunku a Bankiem mogą być rozstrzygane:
 - 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. Zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich
 - 2) w trybie przeprowadzenia postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym opisane są na stronie internetowej www.rf.gov.pl.
 - 3) za pośrednictwem Bankowego Arbitra Konsumenckiego. Zasady rozstrzygania sporów przez Bankowego Arbitra Konsumenckiego opisane są na stronie internetowej www.zbp.pl.

Zmiana Regulaminu

§ 13

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

faktycznych związanych z działalnością bankową w zakresie dotyczącym usług określonych Regulaminem;

- 6) konieczności sprostowania omyłek pisarskich, wprowadzenia zmian porządkowych lub doprecyzowania postanowień Regulaminu.
2. Zmiana funkcjonalności dostępnych w aplikacji lub w ramach dyspozycji, która jest spowodowana rozwojem aplikacji, w tym rozwojem technicznym i technologicznym nie powoduje konieczności zmiany Regulaminu, o ile zapewni to należyte wykonanie usług, nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych Użytkownika oraz nie będzie naruszało interesu Użytkownika aplikacji.
3. W związku z rozwojem technicznym i technologicznym, aplikacja może być aktualizowana, udoskonalana lub zastępowana nowymi wersjami. W szczególnych przypadkach Bank może wycofać z użycia starą wersję aplikacji, uniemożliwiając ściąganie, 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.
4. W przypadku zmiany Regulaminu Bank poinformuje o tych zmianach Użytkownika poprzez przesłanie wiadomości w formie SMS na podany krajowy numer telefonu komórkowego, o udostępnieniu Regulaminu na trwałym nośniku w formie elektronicznej lub przesłanie zmienionego Regulaminu na podany adres e-mail na co najmniej 1 miesiąc przed planowaną datą wejścia tych zmian w życie. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Użytkownik aplikacji nie zgłosi Bankowi wobec takich zmian sprzeciwu, uznaje się, że Użytkownik wyraża na nie zgodę. Jeżeli Użytkownik wnieśnie sprzeciw wobec zmian Regulaminu, wówczas dostęp do aplikacji mobilnej wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie zmienionego Regulaminu.

Postanowienia końcowe

§ 14

1. Bank udostępnia obowiązującą treść Regulaminu w placówce Banku oraz w formie elektronicznej na stronie www.sbrbank.pl.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie regulacje dot. Umowy ramowej o prowadzeniu rachunków.
3. Wszelkie spory wynikające z niniejszego Regulaminu lub pozostające w związku z Regulaminem mogą być rozstrzygane przez sąd powszechny, którego właściwość ustalana jest zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.

Regulamin obowiązuje od dnia 26.10 2023 r.