



BANK SPÓŁDZIELCZY
ZIEMI GÓRSKICH
KARPATIA

**REGULAMIN
KORZYSTANIA Z APLIKACJI MOBILNEJ
KARPATIA BANK MOBILE**

(obowiązuje od 09.06.2025.)

Postanowienia ogólne

§ 1.

Niniejszy Regulamin korzystania z Aplikacji Mobilnej Banku Spółdzielczego Ziem Górskich KARPATIA, zwany dalej Regulaminem, określa zasady korzystania z usług aplikacji mobilnej oraz zakres usług świadczonych Użytkownikom aplikacji mobilnej KARPATIA Bank Mobile.

Definicje

§ 2.

1. Użyte w niniejszym regulaminie definicje mają następujące znaczenie:

- 1) **Aplikacja Mobilna/Aplikacja** – oprogramowanie udostępniane przez Bank pod nazwą KARPATIA BANK MOBILE, służące do obsługi bankowości mobilnej, instalowane na zaufanym urządzeniu mobilnym Użytkownika, umożliwiające korzystanie z usług bankowych, w tym składanie zleceń płatniczych;
- 2) **Bank** – Bank Spółdzielczy Ziem Górskich KARPATIA zrzeszony z Bankiem Polskiej Spółdzielczości S.A. udostępniający Aplikację Mobilną swoim klientom;
- 3) **Baza powiązań BLIK** - baza danych odbiorców przelewów na telefon BLIK prowadzona przez PSP;
- 4) **Dyspozycja** – każde oświadczenie woli lub wiedzy, składane przez Użytkownika za pośrednictwem Aplikacji, w tym zlecenie płatnicze;
- 5) **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;
- 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) **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;
- 8) **Kod BLIK** – jednorazowy sześciocyfrowy kod generowany w Aplikacji Mobilnej, służący do autoryzacji Transakcji BLIK przez Użytkownika Aplikacji Mobilnej;
- 9) **Komunikat** – informacja dotycząca rodzaju i zakresu usług oraz dyspozycji dostępnych w Aplikacji Mobilnej, dostępna na stronie internetowej Banku;
- 10) **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z art. 221 k.c.);
- 11) **Numer telefonu** – numer telefonu komórkowego podany przez Użytkownika do kontaktu z Bankiem;
- 12) **Parowanie** – procedura mająca na celu stworzenie bezpiecznego połączenia pomiędzy zaufanym urządzeniem mobilnym a aplikacją mobilną;
- 13) **PIN do aplikacji/PIN** – unikalny ciąg 6 cyfr stosowany jako sposób uwierzytelnienia użytkownika i autoryzacji dyspozycji w aplikacji;
- 14) **Posiadacz/użytkownik karty** – osoba fizyczna, upoważniona przez Posiadacza rachunku do dokonywania w imieniu i na rzecz Posiadacza rachunku operacji kartą w zakresie określonym w Umowie oraz zarządzania dziennymi limitami transakcyjnymi w odniesieniu do swojej karty lub sam Posiadacz rachunku, osoba fizyczna korzystająca z karty płatniczej w charakterze płatnika lub odbiorcy gotówki;
- 15) **Płatność BLIK** - płatności za towary lub usługi w sklepie stacjonarnym/punkcie usługowym lub w sklepie internetowym z wykorzystaniem kodu BLIK;
- 16) **Polecenie przelewu** – usługa, o której mowa w art. 3 ust. 4 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych z wyłączeniem polecenia przelewu wewnętrznego, polecenia przelewu SEPA i polecenia przelewu w walucie obcej;
- 17) **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;

- 18) **PSP** – Polski Standard Płatności Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, będąca podmiotem zarządzającym i udostępniającym system BLIK;
- 19) **Rachunek** – prowadzony w Banku rachunek Posiadacza rachunku, służący do wykonywania transakcji, przechowywania środków pieniężnych oraz prowadzenia rozliczeń;
- 20) **Rozparowanie** – procedura w wyniku której następuje rozłączenie bezpiecznego połączenia pomiędzy zaufanym urządzeniem mobilnym a aplikacją mobilną;
- 21) **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;
- 22) **System BLIK** – polski schemat płatności mobilnych, który umożliwia Posiadaczowi rachunku korzystającego z aplikacji mobilnej dokonywanie Transakcji BLIK;
- 23) **System bankowości elektronicznej** – system umożliwiający samoobsługowy dostęp do rachunków bankowych Posiadacza rachunku oraz dostęp do innych produktów i usług bankowych za pomocą sieci Internet, przeglądarki internetowej oraz systemu bankowości mobilnej; Logowanie do systemu dostępne jest z poziomu strony internetowej Banku znajdującej się pod adresem: www.karpatiabs.pl;
- 24) **System bankowości mobilnej** – system umożliwiający samoobsługowy dostęp do rachunków bankowych Posiadacza rachunku oraz dostęp do innych produktów i usług bankowych za pomocą sieci Internet i za pomocą dedykowanej aplikacji zainstalowanej na urządzeniu mobilnym działającym w sieci bezprzewodowej. Aplikacja do pobrania ze sklepów internetowych w zależności od posiadanego urządzenia mobilnego;
- 25) **Szybka płatność BLIK** – funkcjonalność dostępna z poziomu ekranu logowania, umożliwiająca wygenerowania kodu BLIK bez konieczności logowania do Aplikacji;
- 26) **Transakcja BLIK** – transakcja płatnicza zainicjowana przez Klienta przy użyciu aplikacji mobilnej, za pośrednictwem Systemu BLIK, wymagająca autoryzacji kodem BLIK;
- 27) **Transakcja płatnicza** – zainicjowana przez Użytkownika wpłata, wypłata lub transfer środków pieniężnych;
- 28) **Taryfa** – Taryfa prowizji i opłat dla Klientów Indywidualnych oraz Taryfa prowizji i opłat dla Klientów Instytucjonalnych obowiązująca w Banku Spółdzielczym Ziemi Górskich KARPATIA ;
- 29) **Umowa produktowa/Umowa** - Umowa oraz Regulamin dotyczący produktów i usług bankowych z nim związanych, zawarta z Bankiem przez Posiadacza rachunku lub Posiadacza karty;
- 30) **Urządzenie mobilne** – smartfon, tablet lub inne urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, obsługujące transmisję danych i posiadające dostęp do Internetu;
- 31) **Użytkownik/Użytkownik Aplikacji** – osoba fizyczna, o której mowa w par. 4 regulaminu, korzystająca z Aplikacji Mobilnej na zasadach określonych w niniejszym regulaminie;
- 32) **Usługa bankowości elektronicznej** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet za pomocą systemu bankowości elektronicznej i systemu bankowości mobilnej;
- 33) **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;
- 34) **Zaufane urządzenie mobilne** – urządzenie mobilne z dostępem do Internetu, na którym dokonano aktywacji Aplikacji, zarejestrowane w systemach Banku przez Użytkownika, którego jest on jedynym i wyłącznym Użytkownikiem, wykorzystywane w celu silnego uwierzytelnienia;
- 35) **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 Mobilnej można dokonać:
 - 1) za pomocą indywidualnych danych uwierzytelniających wykorzystywanych przez Użytkownika do logowania w systemie bankowości elektronicznej oraz
 - 2) poprzez uwierzytelnienie tożsamości Użytkownika podczas wizyty w Placówce Banku;
3. Aktywacja aplikacji wymaga spełnienia łącznie poniższych warunków:
 - 1) podania przez Użytkownika identyfikatora do systemu bankowości elektronicznej oraz zdefiniowania nazwy Użytkownika aplikacji;
 - 2) udzielenia przez użytkownika zgody na korzystanie z aplikacji, z zastrzeżeniem par. 4 ust. 2 zdanie drugie;
 - 3) zaakceptowania przez użytkownika treści niniejszego Regulaminu;
 - 4) użycia kodu parującego przesłanego za pomocą SMS na numer telefonu komórkowego Użytkownika uzyskanego podczas wizyty w placówce Banku zarejestrowanie urządzenia mobilnego jako zaufanego urządzenia mobilnego.
4. Aktywacja Aplikacji Mobilnej jest równoznaczna z udostępnieniem Usługi bankowości elektronicznej przez Bank w ramach zawartej umowy produktowej, z zastrzeżeniem ust 5 oraz ust.6.
5. Aktywacja Aplikacji Mobilnej nie jest równoznaczna z udostępnieniem Usługi bankowości elektronicznej przez Bank w ramach zawartej umowy produktowej dla Użytkowników wymienionych w §4 ust.1 pkt.3).
6. Bank może udostępnić System bankowości elektronicznej bez konieczności aktywacji Aplikacji.

Użytkownicy aplikacji

§ 4.

1. Użytkownikiem Aplikacji może być osoba fizyczna będąca:
 - 1) Posiadaczem lub współposiadaczem rachunku, posiadającym dostęp do Usługi bankowości elektronicznej,
 - 2) Pełnomocnikiem do rachunku, posiadającym dostęp do Usługi bankowości elektronicznej,
 - 3) Posiadaczem lub pełnomocnikiem szczególnym do rachunku dla której dostęp do ograniczonej wersji Aplikacji został aktywowany wyłącznie na wniosek przedstawiciela ustawowego.
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 par. 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 składane 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 Taryfa, na podstawie których Bank świadczy te usługi na rzecz Użytkownika.
3. Bank ma prawo w każdym czasie dodać w Aplikacji nowe usługi oraz dokonywać 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 swojej stronie internetowej: www.karpatiabs.pl.

Korzystanie i autoryzacja dyspozycji w aplikacji mobilnej.

§ 6.

1. Po dokonaniu aktywacji Aplikacji Mobilnej, Użytkownik nadaje PIN do Aplikacji oraz określa sposób logowania do aplikacji.
2. Logowanie do Aplikacji Mobilnej może odbywać się za pomocą 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 Mobilna nie przetwarza danych biometrycznych Użytkownika.
4. Użytkownik może korzystać z Aplikacji Mobilnej wyłącznie na zaufanym urządzeniu mobilnym. Podczas aktywacji aplikacji wymagane jest określenie urządzenia mobilnego jako urządzenia zaufanego w systemie bankowości elektronicznej.
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. W przypadku konieczności zmiany zaufanego urządzenia mobilnego należy dokonać dezaktywacji Aplikacji Mobilnej i ponownie aktywować Aplikację na nowym urządzeniu mobilnym oraz dodać je do zaufanych urządzeń mobilnych.
7. Dezaktywacja Aplikacji może być dokonana przez Użytkownika:
 - 1) po trzykrotnym błędnym wpisaniu kodu PIN, profil Użytkownika wówczas zostanie usunięty (licznik prób błędnego logowania jest zerowany po poprawnym zalogowaniu się do Aplikacji);
 - 2) w opcjach Aplikacji Mobilnej;
 - 3) w systemie bankowości elektronicznej;
 - 4) poprzez kontakt z placówką Banku.
10. Dezaktywacja Aplikacji Mobilnej na zaufanym urządzeniu mobilnym jest jednoznaczna z odwołaniem przez Użytkownika zgody na korzystanie z bankowości mobilnej na tym urządzeniu mobilnym.
11. Usunięcie Aplikacji Mobilnej z urządzenia mobilnego bez uprzedniej dezaktywacji Aplikacji nie jest równoznaczne z odwołaniem zgody na korzystanie z bankowości mobilnej.
12. W przypadku nieudanego logowania poprzez identyfikację danymi biometrycznymi wymagane jest logowanie do Aplikacji Mobilnej za pomocą PIN-u do Aplikacji.
13. Błędne uwierzytelnienie Użytkownika podczas logowania do Aplikacji polegające na 3-krotnym wprowadzeniu błędnego PIN-u do Aplikacji Mobilnej, powoduje automatyczne rozparowanie Aplikacji z urządzeniem mobilnym.
14. Ponowne parowanie aplikacji mobilnej z zaufanym urządzeniem mobilnym możliwe jest wyłącznie podczas osobistej wizyty w placówce Banku.

§ 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 z użyciem dyspozycji, o czym poinformuje użytkownika w Aplikacji lub 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.

Zasady korzystania z usługi BLIK

§ 8.

1. Z usługi BLIK może korzystać Użytkownik wskazany odpowiednio w § 4 ust 1 pkt.1) i 2).

2. Aktywacja usługi BLIK odbywa się za pośrednictwem Aplikacji.
3. W ramach usługi BLIK Bank udostępnia dokonywanie:
 - 1) zapłaty za towary lub usługi nabyte za pośrednictwem serwisu internetowego lub aplikacji podmiotu oferującego te towary lub usługi;
 - 2) operacji wypłat gotówki w wybranych bankomatach oraz terminalach płatniczych;
 - 3) operacji płatności za towary i usługi w oznaczonych punktach wyposażonych w terminale płatnicze lub inne urządzenia umożliwiające wykonanie operacji zleczanych za pośrednictwem kanału mobilnego.
4. Korzystanie z usługi BLIK wymaga:
 - 1) dla transakcji BLIK - wybrania rachunku, który będzie obciążany i uznawany kwotą transakcji BLIK;
 - 2) dla odbierania przelewów na telefon BLIK - rejestracji numeru telefonu komórkowego w bazie powiązań BLIK, który inni klienci mogą podawać jako unikatowy identyfikator w dyspozycjach przelewów na telefon BLIK w Banku, po udostępnieniu usługi przez Bank.
5. Użytkownik ma możliwość zmiany parametrów, o których mowa w ust. 4 w aplikacji. Zmiana potwierdzana jest PIN-em do aplikacji.
6. Transakcje BLIK:
 - 1) są dokonywane w polskich złotych;
 - 2) są rozliczane na rachunkach prowadzonych w polskich złotych.
7. Wykorzystywany podczas autoryzacji kod BLIK:
 - 1) jest kodem jednorazowym ważnym maksymalnie 120 sekund od momentu jego wygenerowania, a informacja o zbliżającym się upływie czasu jego ważności jest podawana w Aplikacji;
 - 2) wygasa z upływem czasu jego ważności lub z chwilą autoryzacji transakcji BLIK, do której został wygenerowany.
8. Do transakcji BLIK wykonywanych za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej mają zastosowanie dzienne limity kwotowe dla wypłat gotówki z bankomatu i transakcji bezgotówkowych (w tym internetowych).
9. Każdorazowe zmiany limitów transakcji BLIK potwierdzane są PIN-em do Aplikacji.
10. Przelewy na telefon BLIK wychodzące z Banku są realizowane jako:
 - 1) przelewy wewnętrzne, w sytuacji, gdy rachunek odbiorcy jest rachunkiem prowadzonym w Banku;
 - 2) przelewy Express Elixir, w sytuacji, gdy rachunek odbiorcy nie jest rachunkiem prowadzonym w Banku.
11. Do przelewów na telefon BLIK wykonywanych za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej mają zastosowanie limity pojedynczej transakcji oraz wszystkich transakcji w ciągu dnia.
12. Bank odmawia przyjęcia realizacji transakcji BLIK w przypadku, gdy:
 - 1) rachunek został zamknięty;
 - 2) zostało odwołane pełnomocnictwo ogólne - przy czym odmowa realizacji Transakcji BLIK w tym przypadku nastąpi maksymalnie od drugiego dnia roboczego licząc od dnia złożenia dyspozycji odwołania pełnomocnictwa ogólnego;
 - 3) Użytkownik Aplikacji Mobilnej podał nieprawidłowe dane podczas autoryzacji Transakcji BLIK;
 - 4) Klient nie został uwierzytelniony;
 - 5) został przekroczony czas ważności Kodu BLIK;
 - 6) został przekroczony limit transakcyjny dla Transakcji BLIK;
 - 7) Użytkownik przekroczył czas wskazany w Aplikacji, w którym powinien dokonać zatwierdzenia transakcji;
 - 8) kwota Transakcji BLIK przewyższa wysokość dostępnych środków na rachunku
13. Akceptant ma prawo odmówić przyjęcia transakcji BLIK w przypadku, gdy:
 - 1) Użytkownik podał nieprawidłowe dane podczas autoryzacji transakcji;
 - 2) nie można uzyskać zgody banku na realizację transakcji BLIK.
14. Anulowanie transakcji BLIK możliwe jest do momentu dokonania przez Użytkownika autoryzacji transakcji BLIK. Po dokonaniu autoryzacji transakcji BLIK Użytkownik może anulować transakcję BLIK wyłącznie u akceptanta, o ile akceptant oferuje taką możliwość.
15. Szczegółowe zasady funkcjonowania usługi BLIK określa Regulamin korzystania z usługi BLIK dostępnej w aplikacji mobilnej banku Spółdzielczego z grupy BPS lub niezrzeszonego banku spółdzielczego współpracującego z Bankiem Polskiej Spółdzielczości SA.

Zasady bezpieczeństwa

§ 9.

1. Bank określa wymogi bezpieczeństwa, które musi spełniać PIN do Aplikacji Mobilnej i prezentuje je w czasie ustalania lub zmiany PIN-u do Aplikacji.
2. Użytkownik Aplikacji Mobilnej 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, niezwłocznego zgłoszenia faktu utraty, kradzieży, przywłaszczenia lub nieuprawnionego użycia Urządzenia mobilnego, na którym znajduje się Aplikacja Mobilna z Usługą BLIK;
 - 4) nieudostępniania zaufanego urządzenia mobilnego osobom nieuprawnionym;
 - 5) przechowywania PIN-u do Aplikacji oraz zaufanego urządzenia mobilnego z zachowaniem należytej staranności,
 - 6) podejmowania niezbędnych środków bezpieczeństwa służących zapobieganiu wystąpienia nieautoryzowanych transakcji, w tym odpowiedniego zabezpieczenia Urządzenia mobilnego poprzez:
 - a) bieżące aktualizowanie systemu operacyjnego oraz Aplikacji Mobilnej,
 - b) stosowanie oprogramowania antywirusowego,
 - c) stosowanie zapór bezpieczeństwa, jeżeli to możliwe,
 - d) korzystanie z przeglądarek internetowych rekomendowanych przez Bank.
3. Zgłoszenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia zaufanego urządzenia mobilnego lub Aplikacji Mobilnej następuje:
 - 1) w placówce Banku;
 - 2) telefonicznie od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Banku pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej Banku oraz w komunikatach lub materiałach informacyjnych dostępnych w placówkach Banku.
4. Na podstawie zgłoszenia, o którym mowa ust. 3, Bank blokuje dostęp do Aplikacji, co uniemożliwia posługiwanie się Aplikacją na zaufanym urządzeniu mobilnym.
5. Za udostępnienie zaufanego urządzenia mobilnego, udostępnienie Aplikacji Mobilnej lub ujawnienie PIN-u do Aplikacji osobom trzecim odpowiedzialność ponosi użytkownik Aplikacji.

§ 10.

1. Użytkownik jest zobowiązany używać Aplikacji Mobilnej 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;
 - 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 Mobilnej, 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 Mobilnej, uniemożliwiając tym samym wykonanie dyspozycji, w jednym z następujących przypadków:
 - 1) złożenia przez Użytkownika dyspozycji zablokowania lub dezaktywacji Aplikacji Mobilnej;

- 2) 3-krotnego wprowadzenia nieprawidłowego PIN-u do Aplikacji.
2. Bank ma prawo 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;
 - f) podejrzenia nieuprawnionego użycia Aplikacji Mobilnej, zaufanego urządzenia mobilnego, indywidualnych danych uwierzytelniających lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej dyspozycji;
 - g) powzięcia informacji o zagrożeniu bezpieczeństwa dyspozycji;
 - 2) Dokonywania czynności konserwacyjnych Aplikacji Mobilnej lub innych systemów teleinformatycznych, związanych z korzystaniem z Aplikacji, o czym Bank z wyprzedzeniem poinformuje użytkownika w Aplikacji i na stronie internetowej Banku;
 - 3) Dokonywania czynności mających na celu usunięcie awarii, usterek lub nieprawidłowości działania Aplikacji Mobilnej lub innych systemów teleinformatycznych związanych z jej obsługą.
3. Bank może zablokować dostęp do Aplikacji Mobilnej w przypadku wygaśnięcia Umowy produktowej zawartej z Bankiem, w związku z którą Użytkownik korzysta z Aplikacji Mobilnej.

§ 12.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym Ziem Górskich KARPATIA

Klient Banku Spółdzielczego Ziem Górskich KARPATIA jest uprawniony do złożenia reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Klient powinien zgłosić reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
 - 1) W przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
 - a) Transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) Kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) Transakcji na instrumentach finansowych w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - d) Roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
 - 2) W przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
 - a) Transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) Kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) Roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta oraz dane adresowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszystkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy.
3. Reklamacja może być złożona:
 - 1) na piśmie – osobiście w jednostce organizacyjnej Banku obsługującej klientów albo wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe na adres korespondencyjny Banku: ul. Kościuszki 56, 34-530 Bukowina Tatrzańska albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy na skrzynkę: AE:PL-64989-68587-AVART-21;

- 2) ustnie – telefonicznie (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej banku) albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce organizacyjnej Banku obsługującej klientów;
 - 3) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej - poprzez usługę bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną na adres reklamacje@karpatiabs.pl lub w ramach usługi e-Doręczenia na skrzynkę: AE:PL-64989-68587-AVART-21.
4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
 5. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
 6. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobą niebędącą Klientem Banku.

W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.

7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6 termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
 - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
 - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej oraz reklamacji otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.
8. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku od otrzymania przez Bank reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu wskazanego w ust. 7 na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
9. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
10. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
11. W przypadku nieprzyjęcia stanowiska Banku Klientowi przysługuje prawo do:
 - 1) odwołania się w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszej decyzji do Zarządu Banku Spółdzielczego Ziem Górskich KARPATIA,
 - 2) zwrócenia się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),
 - 3) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego działającego przy Związku Banków Polskich (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl),
 - 4) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną),
 - 5) wystąpienia do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną),
 - 6) wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną gdy wartość przedmiotu sporu przewyższa 100 tys. zł właściwy rzeczowo jest Sąd Okręgowy, gdy jest niższa lub równa 100 tys. – Sąd Rejonowy. Powództwo można wytoczyć przed sądem właściwym miejscowo dla siedziby Banku lub przed sądem właściwym miejscowo dla Pani/Pana miejsca zamieszkania),

- 7) prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie www.uodo.gov.pl oraz postanowieniami w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.

12. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa.

§ 13.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym Ziemi Górskich KARPATIA

1. Klient Banku ma prawo do złożenia zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, które Bank jest zobowiązany rozpatrzyć zgodnie z zasadami określonymi w art. 46 Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o Usługach Płatniczych (Dz. U. 2011. Nr 199 poz. 1175 z późn. zmian.).
2. Klient może złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
 - 1) Poczta tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 34-530 Bukowina Tatrzańska, ul. Kościuszki 56;
 - 2) Telefonicznie za pośrednictwem Infolinii, faxem, pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku: www.karpatiabs.pl);
 - 3) Za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej;
 - 4) Pisemnie lub ustnie w placówce Banku przy czym przyjęcie zgłoszenia w formie ustnej wymaga potwierdzenie jej złożenia na formularzu zgłoszenia transakcji nieuprawnionej.
3. Klient powinien złożyć w Banku zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zgłoszenie takie musi zawierać:
 - 1) Numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
 - 2) Imię i nazwisko Posiadacza rachunku/Użytkownika/ Użytkownika karty;
 - 3) Datę dokonania transakcji płatniczej;
 - 4) Oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
 - 5) Nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
 - 6) Wskazanie powodu złożenia zgłoszenia;
 - 7) Potwierdzenie czy Użytkownik/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy zgłoszenie;
 - 8) Potwierdzenie czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącej do Posiadacza/Użytkownika karty, urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji
4. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, z wyjątkiem przypadku, w którym Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca.
5. Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
6. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa.

§ 14.

1. Zasady odpowiedzialności Banku względem Użytkownika, w tym za nieautoryzowane przez Użytkownika transakcje płatnicze, określa umowa produktowa oraz regulamin związany z tą umową produktową.
2. Zasady odpowiedzialności Banku względem Użytkownika za dokonane transakcje BLIK są analogiczne do zasad odpowiedzialności za operacje dokonane instrumentem płatniczym określonych w umowach produktowych.

Taryfa prowizji i opłat

§ 15.

1. Za czynności związane z korzystaniem z produktów i usług dostępnych w Aplikacji Mobilnej, Bank pobiera opłaty i prowizje w wysokości określonej w Taryfie.
2. Bank zastrzega sobie możliwość zmiany wysokości stawek pobieranych opłat i prowizji w trakcie trwania umowy, na warunkach i w trybie określonych w umowie produktowej.
3. O wprowadzonych zmianach stawek opłat i prowizji Użytkownik będzie informowany przez Bank w sposób wskazany w umowie produktowej.
4. Obowiązująca Taryfa jest udostępniana w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku: www.karpatiabs.pl.

Zmiana regulaminu

§ 16.

1. Bank ma prawo do zmiany niniejszego regulaminu w przypadku:
 - 1) wprowadzenia zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez Banki usług, w tym zmiany obowiązujących Bank zasad dokonywania czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych Regulaminem;
 - 2) wprowadzenia nowej interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego lub świadczenie przez Banki usług wynikających z orzeczeń sądów, w tym sądów Wspólnoty Europejskiej, decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów Unii Europejskiej, w zakresie dotyczącym usług określonych Regulaminem;
 - 3) zmiany w zakresie funkcjonowania produktów i usług do którego/której zastosowanie mają postanowienia Regulaminu, poprzez rozszerzenie, zmianę lub ograniczenie funkcjonalności produktów i usług, zmianę zasad korzystania z produktów i usług przez Użytkownika, wprowadzenie nowych lub wycofanie dotychczasowych produktów i usług;
 - 4) dostosowania do koniecznych zmian w systemach teleinformatycznych lub telekomunikacyjnych Banku lub innych podmiotów, z usług których Bank korzysta lub będzie korzystał przy wykonywaniu czynności bankowych lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową, w zakresie dotyczącym usług określonych Regulaminem;
 - 5) zmiany rozwiązań organizacyjno-technicznych dotyczących wykonywania przez Bank czynności bankowych lub faktycznych związanych z działalnością bankową w zakresie dotyczącym usług określonych Regulaminem;
 - 6) konieczności sprostowania omyłek pisarskich, wprowadzenia zmian porządkowych lub doprecyzowania postanowień Regulaminu.
2. Zmiana funkcjonalności dostępnych w Aplikacji 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 Mobilna może być aktualizowana, udoskonalana lub zastępowana nowymi wersjami. W szczególnych przypadkach Bank może wycofać z użycia poprzednią wersję Aplikacji, uniemożliwiając pobranie, aktywację i zalogowanie się do niej. W takim przypadku Użytkownik Aplikacji Mobilnej zostanie poinformowany, z odpowiednim wyprzedzeniem, o przewidywanej dacie zastąpienia poprzedniej wersji nową i ewentualnych wymaganych czynnościach, takich jak pobranie i instalacja nowej wersji Aplikacji.

§ 17.

1. Użytkownik zostanie poinformowany o zmianie regulaminu oraz o dacie jego wejścia w życie, nie później niż na dwa miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie zmian, wraz z podaniem daty ich wejścia w życie.
2. Użytkownik ma prawo przed datą wejścia w życie proponowanych zmian:
 - 1) wypowiedzieć umowę produktową 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 Mobilnej w Aplikacji Mobilnej lub w sposób przewidziany w danej umowie produktowej dla zmiany regulaminu związanego z produktem związanym z Aplikacją Mobilną

Postanowienia końcowe

§ 18.

1. Bank udostępnia obowiązującą treść Regulaminu w placówce Banku i na stronie internetowej Banku: www.karpatiabs.
2. Tytuły rozdziałów mają wyłącznie znaczenie informacyjne, ułatwiające orientację w tekście Regulaminu.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie regulacje dot. umowy produktowej rachunku.
4. Wszelkie spory wynikające z niniejszego Regulaminu lub pozostają ze w związku z Regulaminem mogą być rozstrzygane przez Sąd Powszechny, którego właściwość ustalana jest zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.