BANK SPÓŁDZIELCZY
w STAROŹREBACH

Aplikacja mobilna
Nasz Bank

Przewodnik Użytkownika
Klient Indywidualny

system operacyjny iOS
wersja dokumentu 2.4
do wersji aplikacji 2.0.14

Spis treści

Wstęp 5
Pobranie Aplikacji mobilnej Nasz Bank 6
Zasady korzystania z Aplikacji mobilnej Nasz Bank 7
Bezpieczeństwo 8
Aktywacja Aplikacji mobilnej Nasz Bank 9
Aktywacja Aplikacji przy użyciu komputera 10
Dodanie urządzenia mobilnego w bankowości elektronicznej 12
QR kod do aktywacji aplikacji wygenerowany w banku 14
Aktywacja Aplikacji na telefonie 15
Blokowanie dostępu do Aplikacji mobilnej 18
Blokowanie dostępu za pomocą aplikacji 20
e-PIN do Aplikacji mobilnej Nasz Bank 21
Logowanie do Aplikacji mobilnej Nasz Bank 22
Funkcje ekranu startowego Aplikacji mobilnej Nasz Bank 23
Dodanie profilu do aplikacji 24
Opcje dostępne na dole ekranu startowego 25
Pulpit 26
Powiadomienia 28
Twój profil 30
Autoryzacja mobilna 31
Aktywacja autoryzacji mobilnej 32
Zlecenie autoryzacyjne 33
Kontakt z banku – weryfikacja Aplikacją mobilną 34
Wiadomości 35
Ustawienia – bezpieczeństwo 36
Zablokuj dostęp do bankowości elektronicznej 37
Zmień e-PIN 38
Logowanie odciskiem palca 39
Kanały dostępu 40
Ustawienia – płatności 41
Ustawienia – Aplikacja mobilna 42
Personalizacja aplikacji 43
Rachunek główny 44
Powiadomienia push 45

Usuń profil ... 46
Płatność BLIK ... 47
Aktywacja BLIK ... 48
Kod BLIK ... 49
Aktywacja przelew na telefon BLIK ... 50
Przelew na telefon – BLIK ... 51
smartKARTA ... 52
Aktywacja smartKARTA ... 53
smartKARTA – obsługa rachunku w bankomacie/wpłatomacie ... 54
Szybka wypłata z bankomatu ... 55
Wpłata na mój rachunek ... 56
Wpłata na wybrany rachunek ... 57
Historia ... 59
Historia operacji – filtr ... 60
Historia operacji – szczegóły operacji ... 61
Przelew dowolny ... 62
Przelew – zapisz odbiorcę ... 63
Przelewy ... 64
Sm@rt wypłata ... 66
Doładowanie telefonu ... 67
Doładowania zdefiniowane ... 68
Koszyk przelewów ... 69
Koszyk przelewów – realizacja przelewów ... 70
Finanse – rachunki ... 71
Rachunki – lista ... 72
Rachunki – limity transakcji i blokady środków ... 73
Szybka pożyczka ... 74
Finanse – lokaty ... 75
Otwórz lokatę ... 76
Zamknij lokatę ... 77
Finanse – kredyty ... 78
Finanse – karty ... 79
Karty – blokady kwot ... 80
Karty – limity transakcji kartowych ... 81
Statusy kart ... 82
Czasowa blokada karty ... 83
Zastrzeżenie karty ... 84

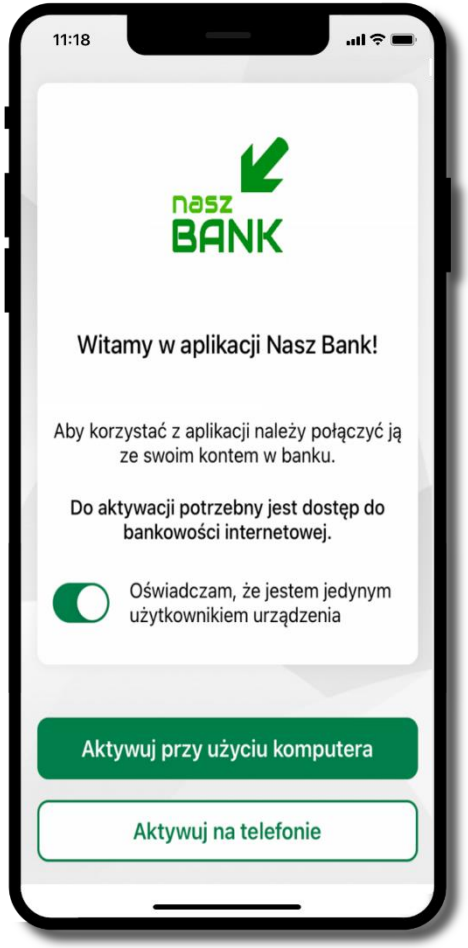
Często zadawane pytania i odpowiedzi 85
Historia zmian wersji dokumentu 89

Wstęp

Użytkowniku, czytasz Przewodnik po Aplikacji mobilnej Nasz Bank.

Aplikacja mobilna Nasz Bank jest wygodną i bezpieczną formą dostępu do Twojego konta bankowego z urządzenia mobilnego np. smartfonu czy tabletu.

Aby przejść do kontrolowania swoich finansów w Aplikacji mobilnej należy zapoznać się ze wszystkimi stronami Przewodnika. Zacznij od pobrania i zainstalowania Aplikacji mobilnej Nasz Bank na urządzeniu mobilnym.



Pobranie Aplikacji mobilnej Nasz Bank

App Store - system operacyjny iOS

1. Otwórz App Store i wyszukaj **Nasz Bank;**

2. Wybierz opcję **Zainstaluj;**

3. Uruchom aplikację wybierając opcję **Otwórz**

lub poprzez wybranie ikony Aplikacji mobilnej Nasz Bank w menu telefonu.

Zasady korzystania z Aplikacji mobilnej Nasz Bank

Aplikacja mobilna Nasz Bank umożliwia obsługę rachunków bankowych za pośrednictwem urządzeń mobilnych typu smartfon, tablet. Pozwala na kontrolę Twoich finansów w dowolnym miejscu i czasie. Aby korzystać z Aplikacji mobilnej musisz posiadać dostęp do bankowości internetowej (własny indywidualny identyfikator i hasło) oraz włączoną w banku usługę Aplikacji mobilnej.
Niezbędny jest pakiet danych internetowych, ponieważ Aplikacja mobilna łączy się z odpowiednim serwerem przez Internet.
Aplikacja mobilna działa poprawnie na urządzeniu z systemem operacyjnym iOS od wersji 12.0.

Zalecana jest zmiana ustawień systemu operacyjnego smartfona: *Ustawienia → Aplikacje → Nasz Bank → Aplikacje na wierzchu → opcja powinna być włączona.*

Dzięki Aplikacji mobilnej Nasz Bank zyskujesz:

- **mobilność –** Aplikacja mobilna dostosowana jest do urządzeń przenośnych: smartfony, tablety;
- **dostępność** usług banku z przenośnych urządzeń np. smartfonu, tabletu 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę bez względu na miejsce i czas;
- **wygodę –** wygodna kontrola środków na rachunkach;
- **mobilną autoryzację** dyspozycji składanych w systemie bankowości internetowej oraz wpłat/wypłat w kasie w banku (dla tych rachunków, które są dostępne w bankowości internetowej i Aplikacji mobilnej);
- **satysfakcję** korzystania z usług banku.

Bezpieczeństwo

Komunikacja między Aplikacją mobilną Nasz Bank a bankiem odbywa się z użyciem mechanizmów szyfrujących.

Korzystanie z Aplikacji mobilnej Nasz Bank jest bezpieczne – dostęp chroniony jest kodem e-PIN lub z wykorzystaniem cech biometrycznych:
- e-PIN – indywidualne hasło dostępu do Aplikacji mobilnej Nasz Bank, opis str. 21;
- użytkownicy Aplikacji mobilnej mogą logować się wykorzystując **cechy biometryczne –** odcisk palca, opis str. 39.

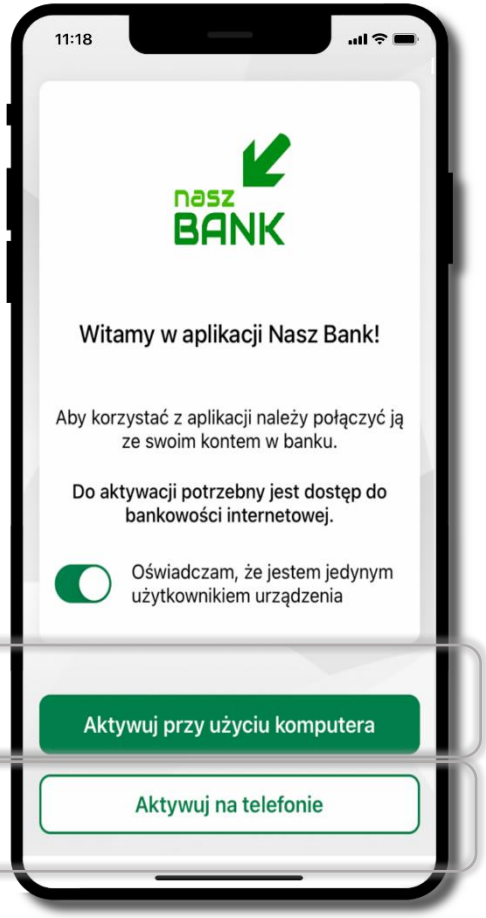
Ważne:

- dbaj o bezpieczeństwo Twojego urządzenia mobilnego, instaluj tylko legalne oprogramowanie oraz wszystkie zalecane aktualizacje;
- zawsze używaj zaktualizowanego oprogramowania antywirusowego;
- pamiętaj, e-PIN do logowania do Aplikacji mobilnej przeznaczony jest tylko dla jednej osoby – nie udostępniaj go innej osobie;
- zawsze kończąc pracę korzystaj z polecenia **Wyloguj**;
- bank będzie wysyłał komunikaty do użytkowników tylko i wyłącznie poprzez system bankowości elektronicznej, w Aplikacji mobilnej Nasz Bank po zalogowaniu lub w powiadomieniach push;
- bank nigdy i w żadnej formie nie będzie Cię prosił o podanie kodu dostępu (kodu e-PIN) do Aplikacji mobilnej Nasz Bank,
- zwróć szczególną uwagę na komunikaty autoryzacyjne w Twojej aplikacji np. podczas mobilnej autoryzacji operacji polegającej na dodaniu nowego urządzenia mobilnego pojawi się komunikat: *Jeżeli ktoś Cię prosi o aktywację zdalnie, nie rób tego. W razie jakichkolwiek wątpliwości skontaktuj się z bankiem;*
- podczas aktywacji autoryzacji mobilnej na urządzeniu mobilnym konieczne jest potwierdzenie otrzymanym kodem z wiadomości SMS;
- mobilna autoryzacja może być aktywna na kilku urządzeniach jednocześnie – aktywacja mobilnej autoryzacji na kolejnym urządzeniu nie przechwytuje jej z innych urządzeń;
- płatności z Aplikacji mobilnej mogą być wykonywane tylko z urządzenia z aktywną mobilną autoryzacją. Bez niej zablokowane zostaną również opcje: smartKARTA, generowanie kodu BLIK, zamykanie lokaty, modyfikacja parametrów karty, Kantor.

Aktywacja Aplikacji mobilnej Nasz Bank

Aby korzystać z Aplikacji mobilnej Nasz Bank należy połączyć ją ze swoim kontem internetowym.
Po zaakceptowaniu oświadczenia, aktywację można wykonać wybierając jeden z poniższych sposobów:

1. Aktywuj przy użyciu komputera
2. Aktywuj na telefonie

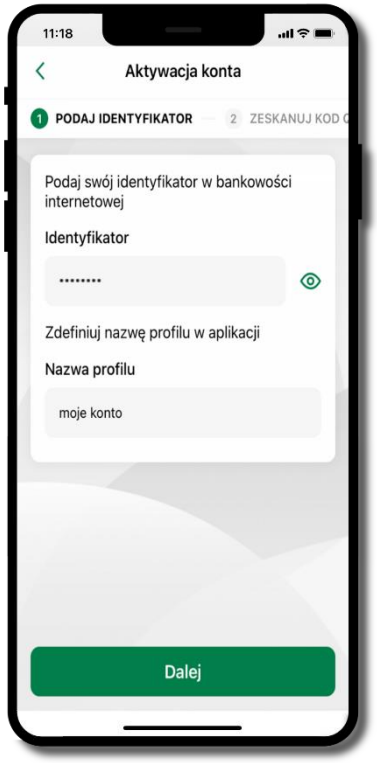


na innym urządzeniu (np. komputer) zaloguj się do bankowości elektronicznej poprzez stronę internetową i dodaj nowe urządzenie mobilne, opis str. 10

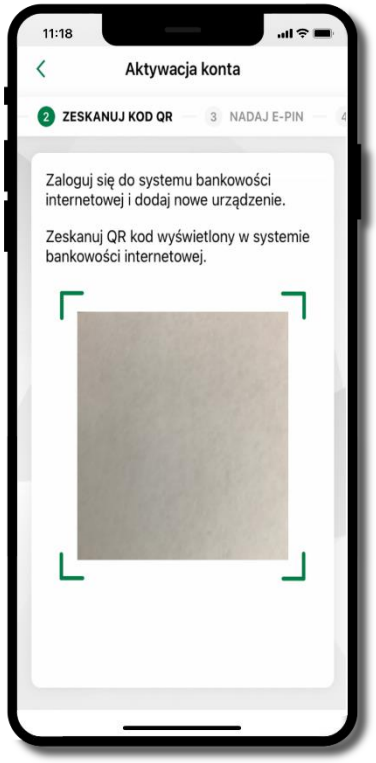
na danym urządzeniu mobilnym (np. telefon) zaloguj się do bankowości elektronicznej i dodaj nowe urządzenie mobilne, opis str. 14

Aktywacja Aplikacji przy użyciu komputera

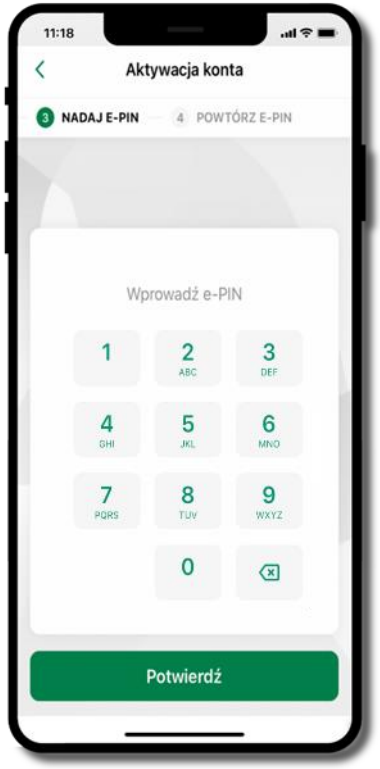
potwierdź swoje oświadczenie
i wybierz opcję
Aktywuj przy użyciu komputera

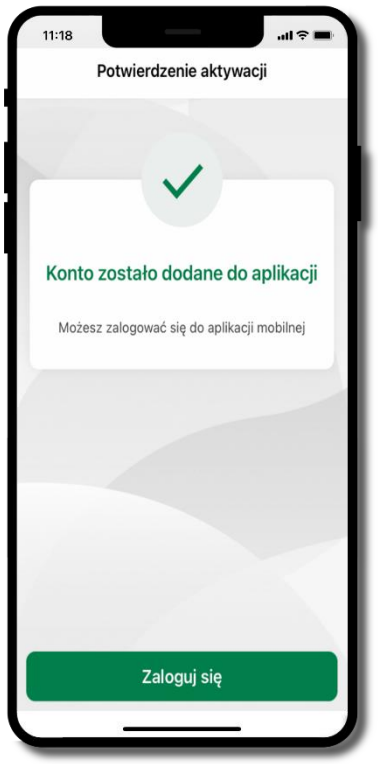


- wpisz **identyfikator** bankowości internetowej
- zdefiniuj nazwę profilu w aplikacji i kliknij **Dalej**



- zaloguj się do bankowości internetowej i dodaj nowe urządzenie (opis str. 12)
- **zeskanuj QR kod** – pojawi się w trakcie dodawania urządzenia mobilnego w bankowości internetowej





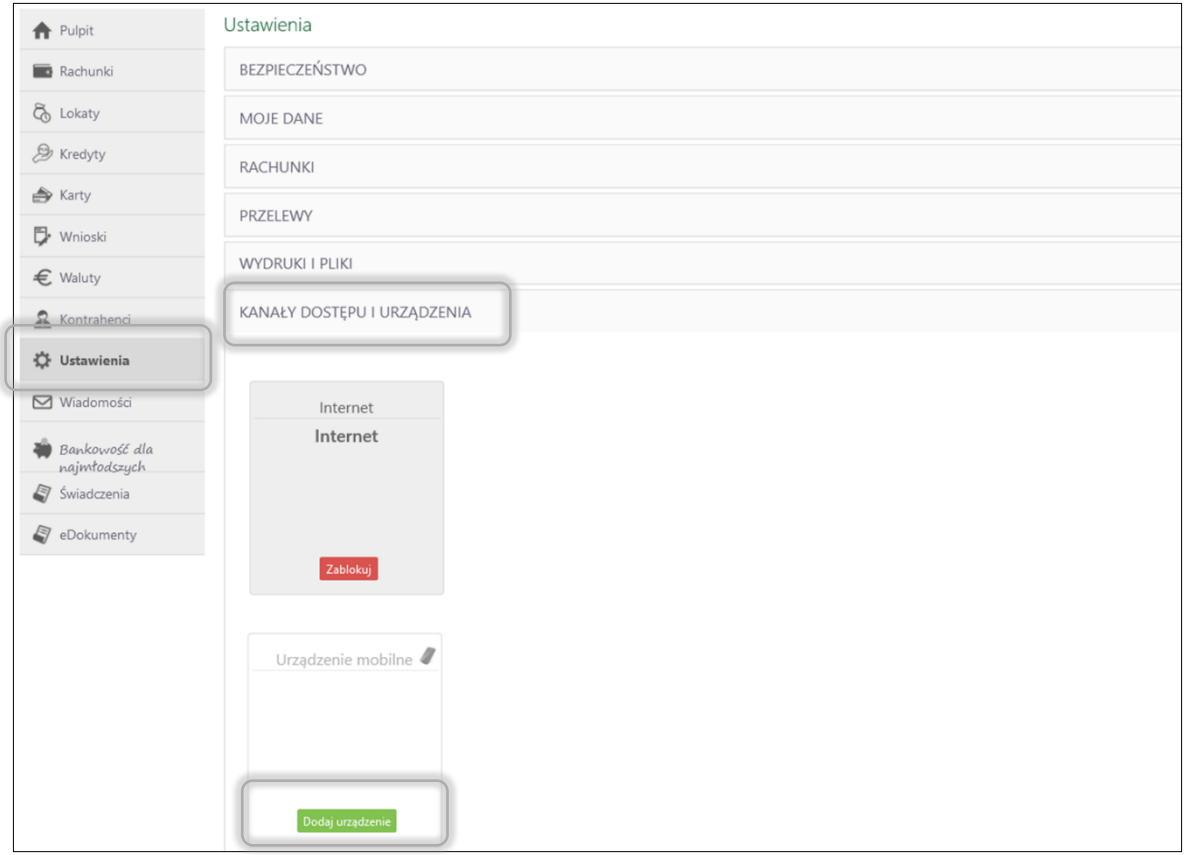
nadaj i potwierdź **kod e-PIN do aplikacji** i kliknij **Potwierdź**

proces aktywacji zakończył się pomyślnie → **możesz korzystać z Aplikacji mobilnej Nasz Bank** → **Zaloguj się** do aplikacji

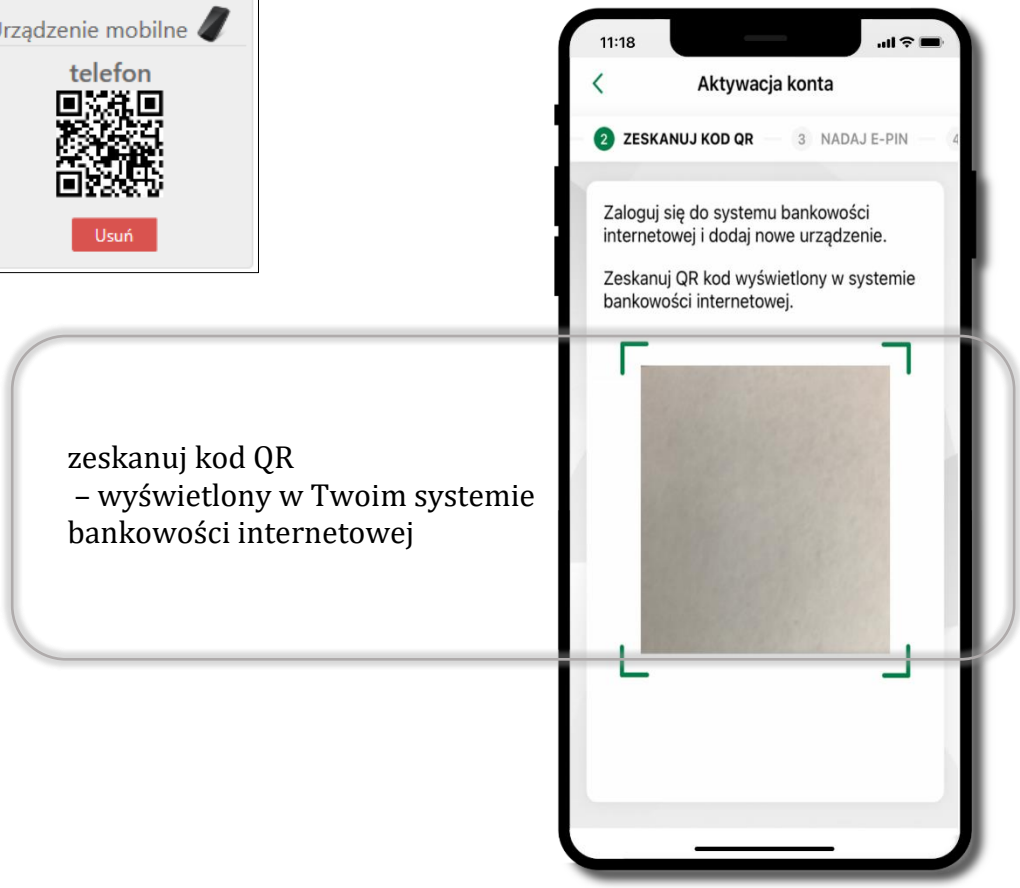
Dodanie urządzenia mobilnego w bankowości elektronicznej

Zaloguj się poprzez stronę internetową do bankowości elektronicznej
i dodaj nowe urządzenie mobilne

W bankowości internetowej wejdź w opcję:
USTAWIENIA → KANAŁY DOSTĘPU I URZĄDZENIA →URZĄDZENIE MOBILNE → **Dodaj urządzenie**.



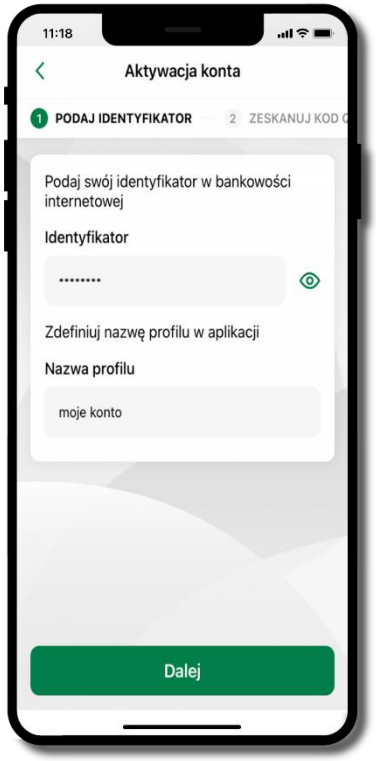
Dodaj urządzenie mobilne → podaj jego nazwę, zaakceptuj regulamin i zautoryzuj operację, kliknij **ZATWIERŹ**



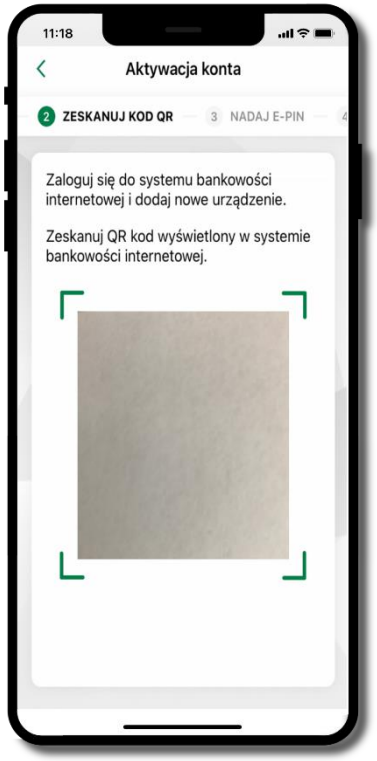
QR kod do aktywacji aplikacji wygenerowany w banku

W placówce banku pracownik może wygenerować z systemu QR kod do aktywacji Twojej aplikacji.

potwierdź swoje oświadczenie
i wybierz opcję
Aktywuj przy użyciu komputera



- wpisz **identyfikator** bankowości internetowej
- zdefiniuj nazwę profilu w aplikacji i kliknij **Dalej**

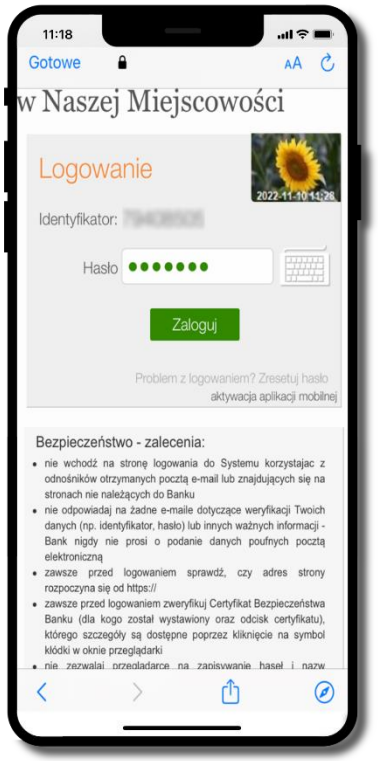


- **zeskanuj QR kod** – wygenerowany przez pracownika Twojego banku
- dalsze kroki aktywacji aplikacji są analogiczne jak opis str. 10

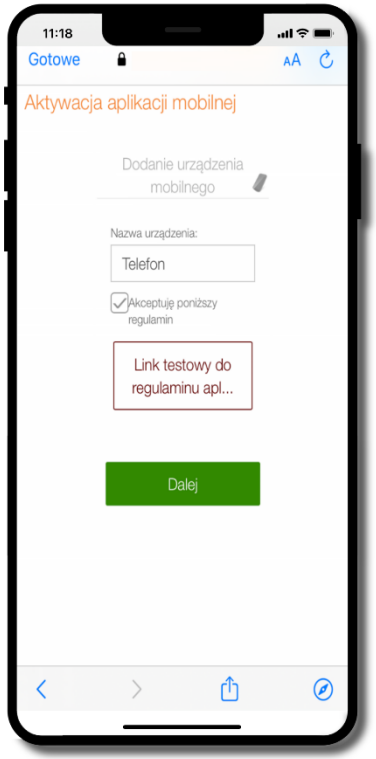
Aktywacja Aplikacji na telefonie

potwierdź swoje oświadczenie i wybierz opcję **Aktywuj na telefonie**

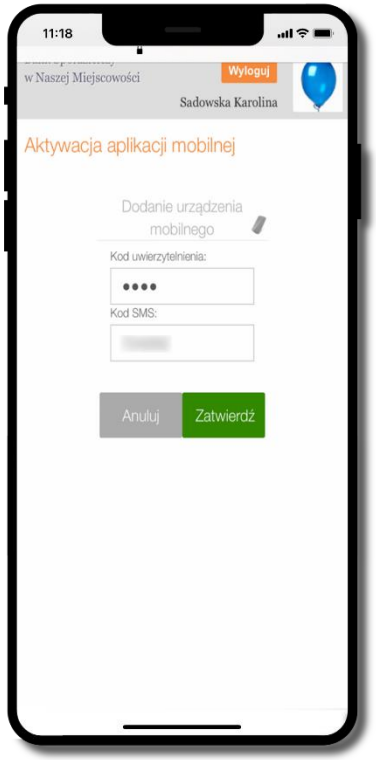
wpisz **identyfikator** bankowości internetowej i kliknij **Dalej**



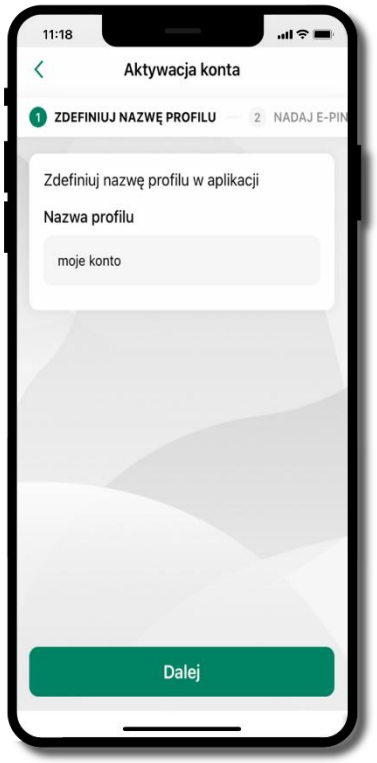
wpisz **hasło** bankowości internetowej i kliknij **Zaloguj**



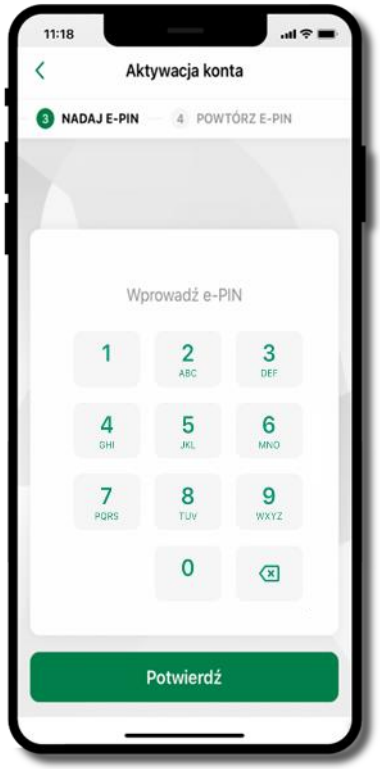
dodaj urządzenie mobilne:
wpisz nazwę urządzenia,
zaakceptuj regulamin,
kliknij **Dalej**

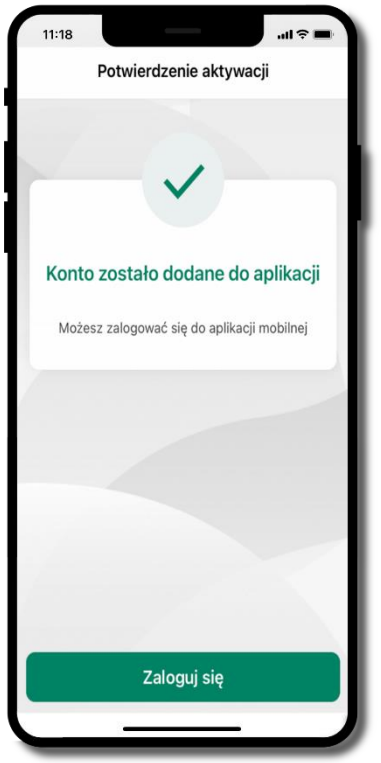


zautoryzuj dodanie
urządzenia mobilnego
i **Zatwierdź**



zdefiniuj nazwę profilu aplikacji
i kliknij **Dalej**





nadaj i potwierdź **kod e-PIN do aplikacji** i kliknij **Potwierdź**

proces aktywacji zakończył się pomyślnie → **możesz korzystać z Aplikacji mobilnej Nasz Bank** → **Zaloguj się** do aplikacji

Blokowanie dostępu do Aplikacji mobilnej

Blokowanie dostępu do Aplikacji mobilnej możliwe jest:

W Aplikacji mobilnej (opis str. 20) gdy:

- wybierzesz **ikonę profilu** → ***Zablokuj dostęp do bankowości elektronicznej*** – blokowane są wszystkie kanały zdalnego dostępu do bankowości elektronicznej (Internet Banking, Aplikacja mobilna Nasz Bank, dostęp do mojeID, do statusu kart i limitów transakcji kartą, do usługi BLIK),
- wybierzesz **ikonę profilu** → ***Ustawienia → Bezpieczeństwo → Zablokuj dostęp do bankowości elektronicznej*** – blokowane są wszystkie kanały zdalnego dostępu do bankowości elektronicznej (Internet Banking, Aplikacja mobilna Nasz Bank, dostęp do mojeID, do statusu kart i limitów transakcji kartą, do usługi BLIK),
- wybierzesz ***ikonę profilu → Ustawienia → Aplikacja mobilna → Usuń profil*** – usunięty jest użytkownik aplikacji, blokowany jest dostęp do Aplikacji mobilnej,
- uwaga: trzykrotne błędne wpisanie kodu e-PIN (podczas logowania lub autoryzacji operacji) blokuje aplikację.

W serwisie Internet Bankingu gdy:

- usuniesz urządzenie mobilne w opcji: ***Ustawienia → Kanały dostępu i urządzenia → Usuń urządzenie mobilne***
- po zalogowaniu pod przyciskiem ***Wyloguj*** wybierzesz ***Zablokuj dostęp*** – blokowane są wszystkie kanały zdalnego dostępu do bankowości elektronicznej (Internet Banking, Aplikacja mobilna Nasz Bank, dostęp do mojeID, do statusu kart i limitów transakcji kartą, do usługi BLIK)

Gdy wyślesz SMS na numer SMS Bankingu w banku, o treści:

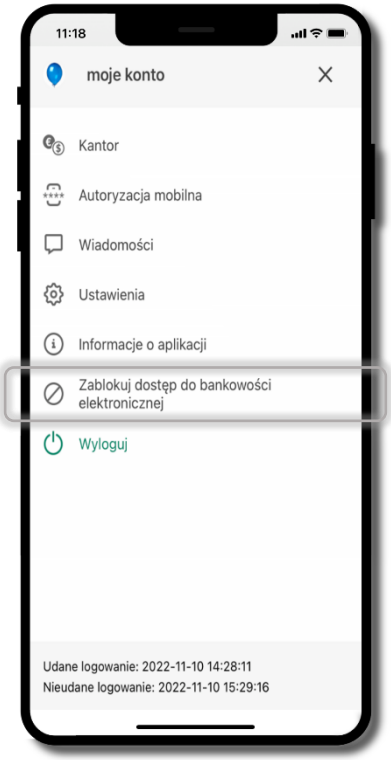
- ***BM#Identyfikator – z numeru telefonu powiązanego z klientem w banku*** (w Internet Bankingu, SMS Bankingu, danych osobowych), gdzie Identyfikator, to login do Internet Bankingu
- ***BM#Identyfikator#PESEL – z dowolnego numeru telefonu,*** gdzie Identyfikator, to login do Internet Bankingu

Blokada dostępu jednocześnie do Internet Bankingu i Aplikacji mobilnej możliwa jest także poprzez wysłanie SMS:

- ***BW#Identyfikator – z numeru telefonu powiązanego z klientem w banku*** (w Internet Bankingu, SMS Bankingu, danych osobowych), gdzie Identyfikator, to login do Internet Bankingu
- ***BW#Identyfikator#PESEL – z dowolnego numeru telefonu,*** gdzie Identyfikator, to login do Internet Bankingu.

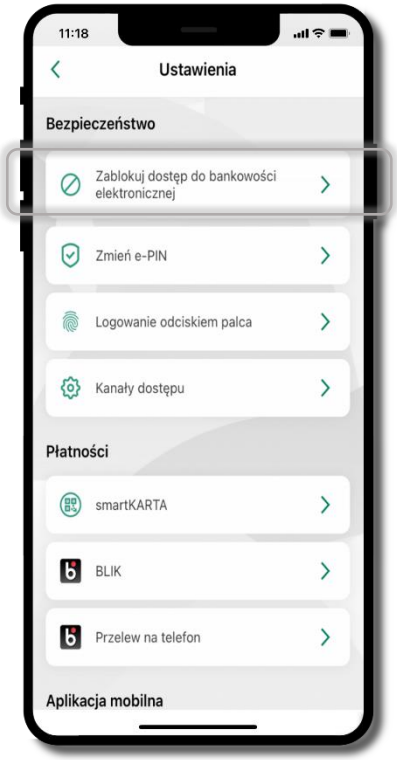
Po wysłaniu wiadomości SMS z komendą blokady otrzymasz wiadomość zwrotną potwierdzającą blokadę danego kanału bankowości elektronicznej.

Blokowanie dostępu za pomocą aplikacji



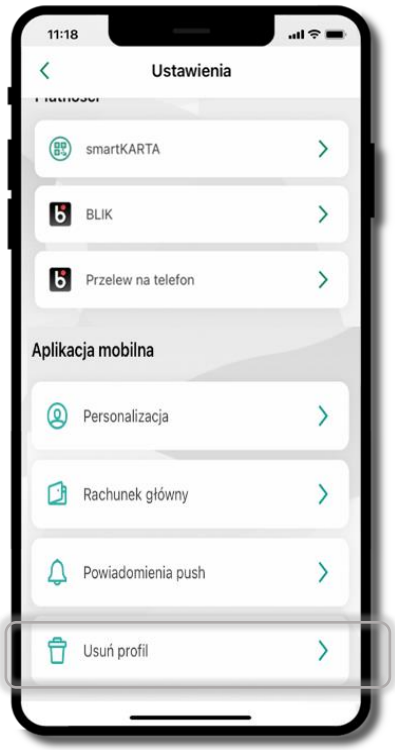
wybierz ikonę profilu → **Zablokuj dostęp do bankowości elektronicznej**

(blokowane są wszystkie zdalne dostępy do bankowości – odwołanie blokady wymaga kontaktu z bankiem)



wybierz ikonę profilu → Ustawienia → **Zablokuj dostęp do bankowości elektronicznej**

(blokowane są wszystkie zdalne dostępy do bankowości – odwołanie blokady wymaga kontaktu z bankiem)



wybierz ikonę profilu → Ustawienia → **Usuń profil**

(blokowany jest dostęp do aplikacji – można ponownie dodać użytkownika)

e-PIN do Aplikacji mobilnej Nasz Bank

Kod e-PIN ustaliłeś w trakcie aktywacji Aplikacji mobilnej Nasz Bank – zapamiętaj go, jest ważny, przy jego pomocy logujesz się do Aplikacji mobilnej i potwierdzasz operacje. Możesz zmienić swój kod e-PIN po zalogowaniu się do aplikacji, opis str. 38.

Co zrobić, gdy zapomnisz kodu e-PIN do aplikacji?

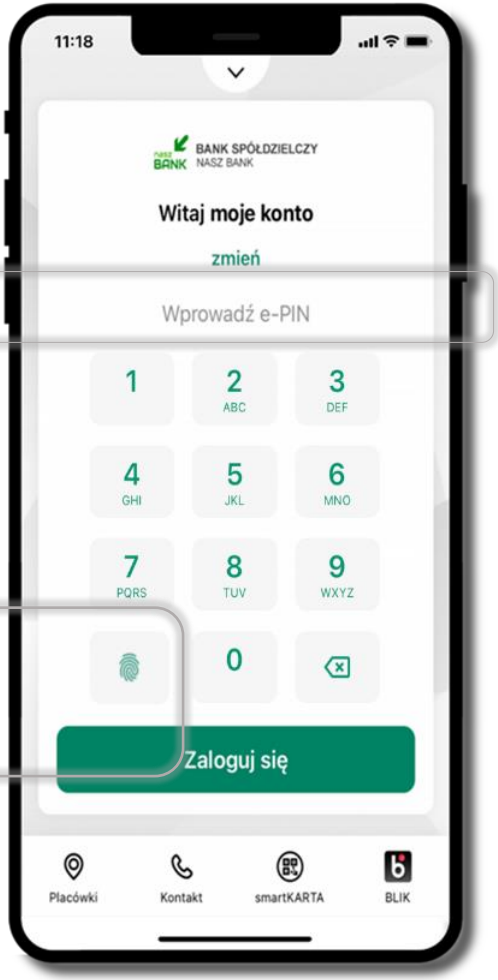
Kod e-PIN jest znany tylko i wyłącznie Tobie, nie jest nigdzie rejestrowany i nie ma możliwości jego przypomnienia.

Gdy go zapomnisz, poproś o pomoc w najbliższej placówce banku.

Logowanie do Aplikacji mobilnej Nasz Bank

wprowadź **e-PIN** i wybierz **Zaloguj się**

możesz zalogować się też odciskiem palca
(opcja biometrii dostępna jest w Ustawieniach,
opis str. 39)



Funkcje ekranu startowego Aplikacji mobilnej Nasz Bank

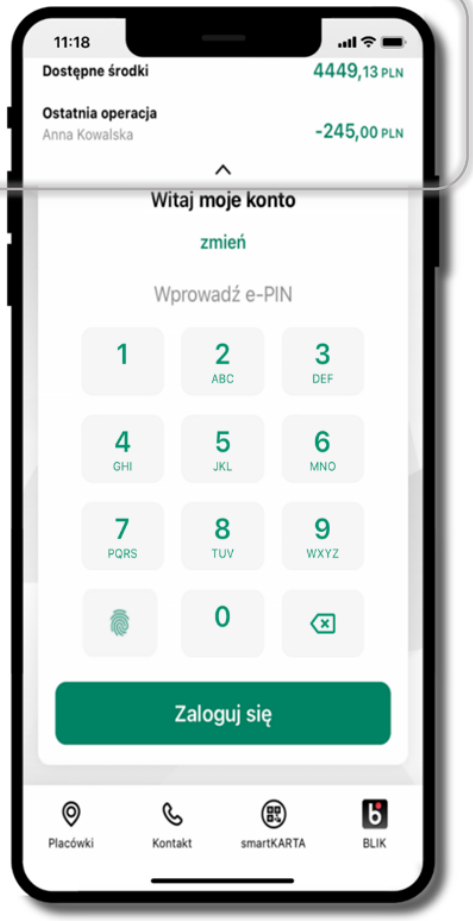
jeśli masz więcej niż jeden identyfikator do bankowości internetowej – dodaj go w Aplikacji mobilnej i stwórz kolejne profile, opis str. 24

wybierz sposób logowania

opis opcji str. 22

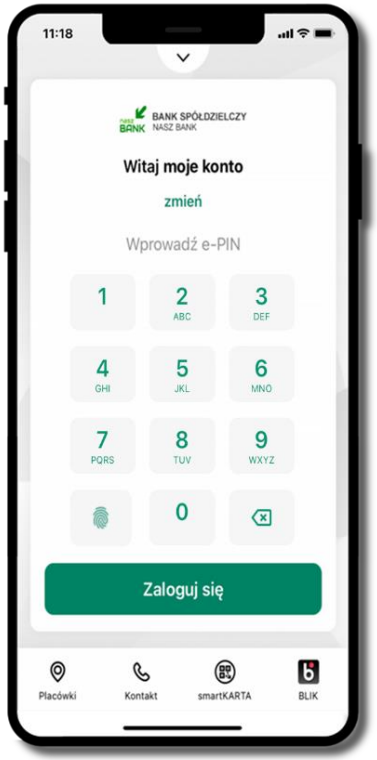
opis opcji str. 25

przed zalogowaniem może być widoczne saldo rachunku i ostatnia operacja (włącz opcję w Ustawieniach, opis str. 44)

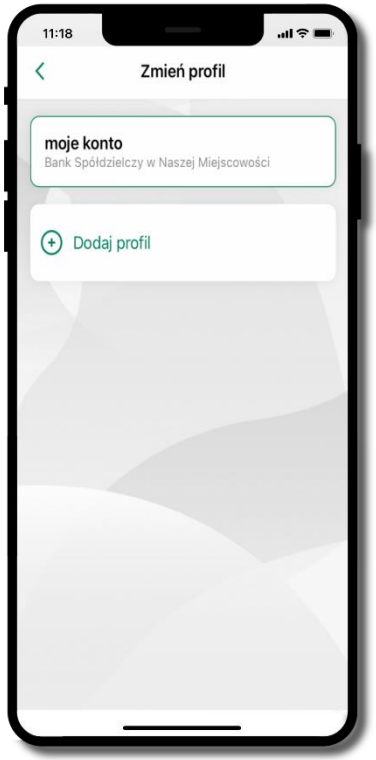


czcionka apliakcji jest dynamiczna – w zależności od ustawień systemowych Twojego urządzenia mobilnego

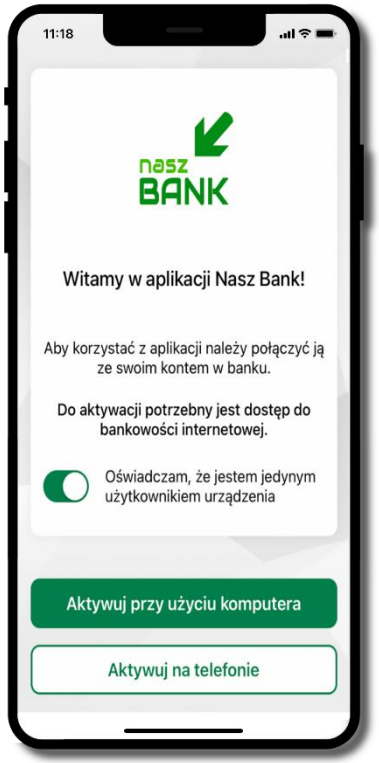
Dodanie profilu do aplikacji

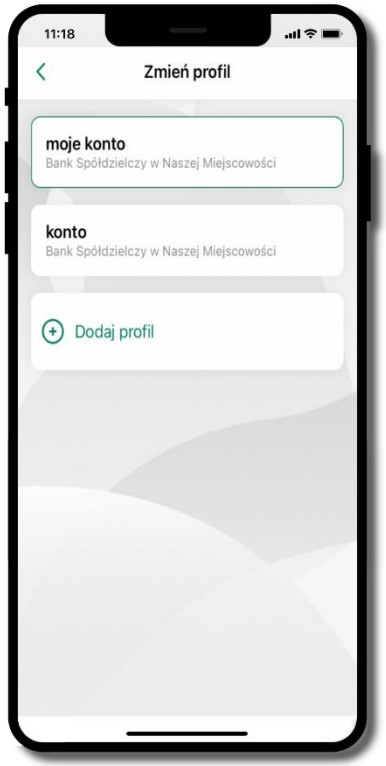


wybierz **zmień** aby dodać profil użytkownika do aplikacji



wybierz **Dodaj profil** i postępuj jak przy aktywacji aplikacji – opis str. 9

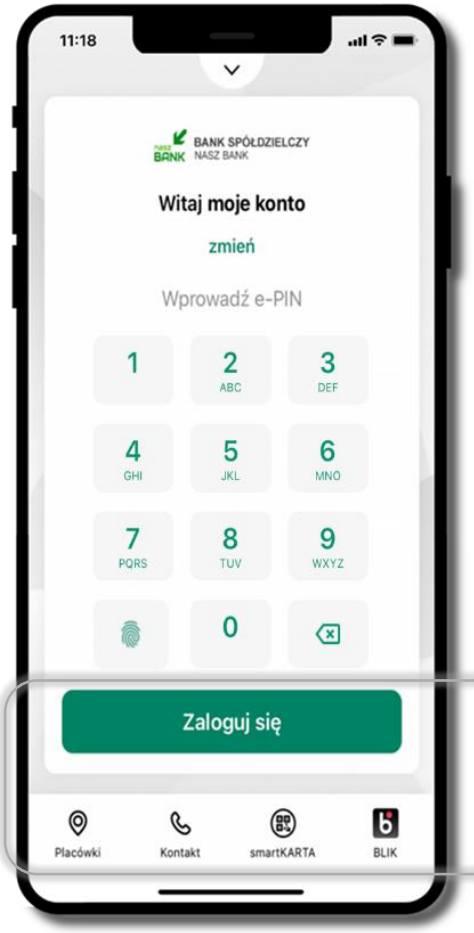




zmień profil → **możesz teraz przełączać się między swoimi profilami**

pamiętaj, że każdy profil posiada odrębny e-PIN

Opcje dostępne na dole ekranu startowego



Placówki — wyszukaj placówkę lub bankomat

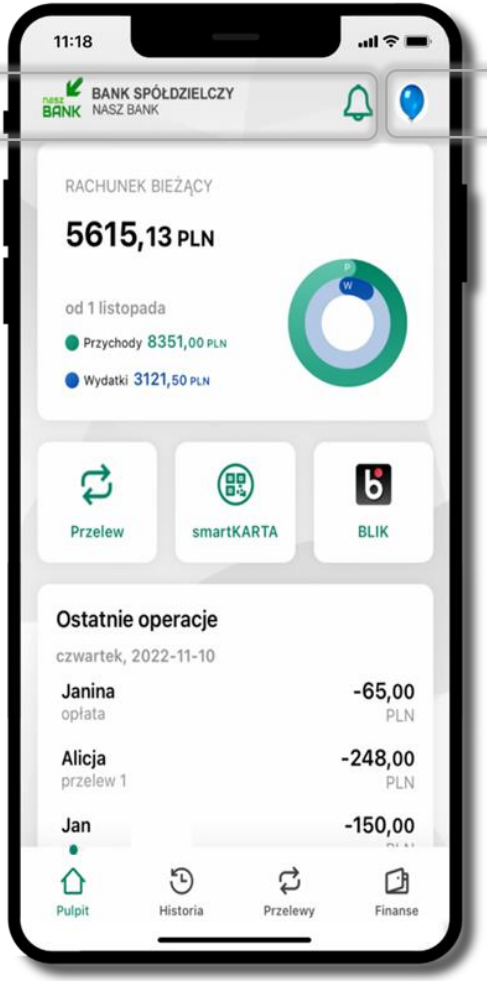
Kontakt — skontaktuj się z bankiem

smartKARTA — usługa smartKARTA, opis str. 52

BLIK — usługa BLIK, opis str. 47

opcje na dole ekranu startowego są widoczne w zależności od dostępności usług w Twoim banku

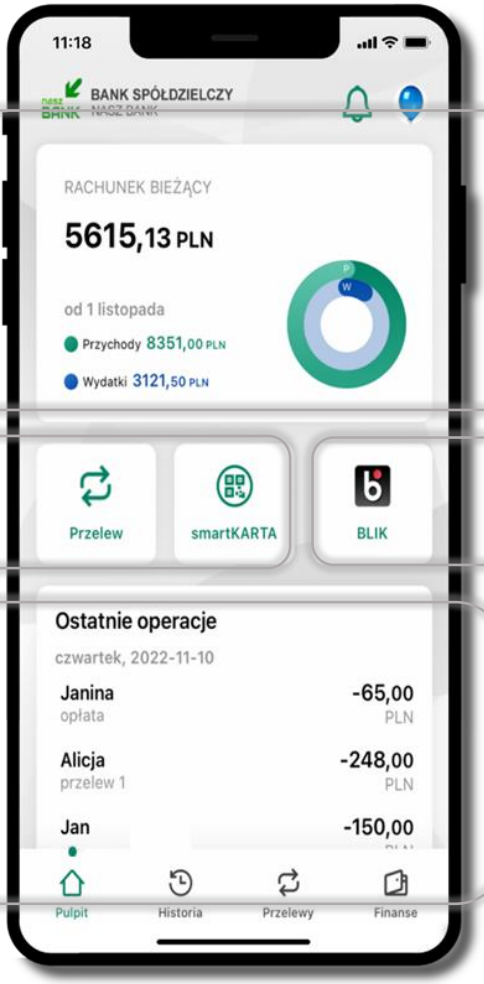
Pulpit



Jesteś na ekranie głównym Aplikacji mobilnej Nasz Bank. Zebrane są tu najważniejsze informacje o rachunkach: saldo, przychody i wydatki (przedstawione też na wykresie), dostępne środki, ostatnie operacje.

Znajdziesz tu skróty do najczęściej wykorzystywanych opcji, takich jak: przelew, smartKARTA, BLIK. Z tego miejsca możesz (wybierając ikonę profilu), przejść do ustawień aplikacji, wylogować się z aplikacji lub zablokować dostęp.

Historia, przelewy, finanse – przekierują Cię do kolejnych opcji Aplikacji mobilnej.



dane rachunku – rachunek wybierasz w Ustawieniach, opis str. 44

smartKARTA - opis str. 52
Przelew – użyj, by wprowadzić przelew dowolny, opis str. 62

płatność BLIK, opis str. 47

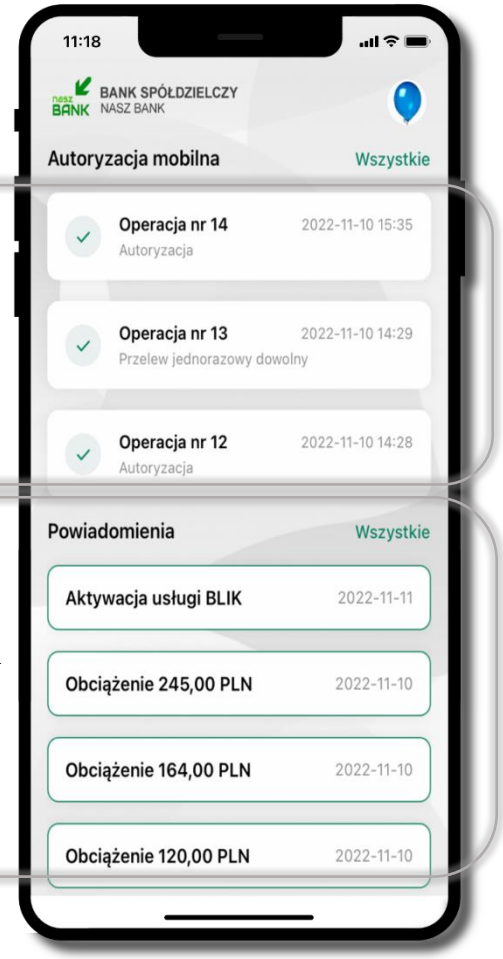
lista ostatnich transakcji na rachunku

Powiadomienia

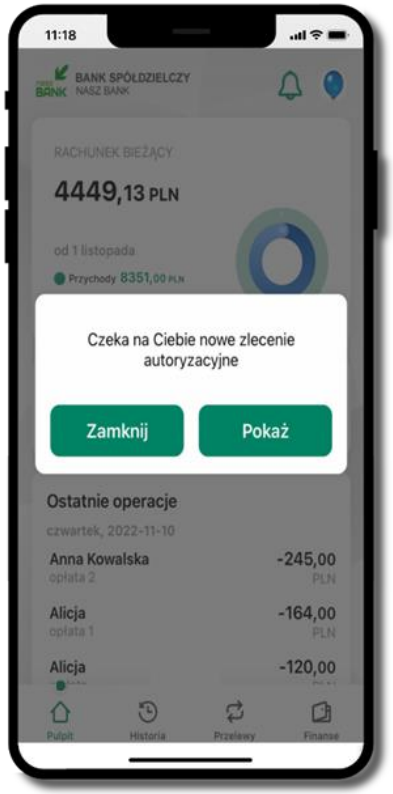
W aplikacji dostępne są powiadomienia dotyczące zdarzeń na rachunku i dotyczące autoryzacji mobilnej. Wchodząc w daną operację wyświetlą się jej szczegółowe informacje.

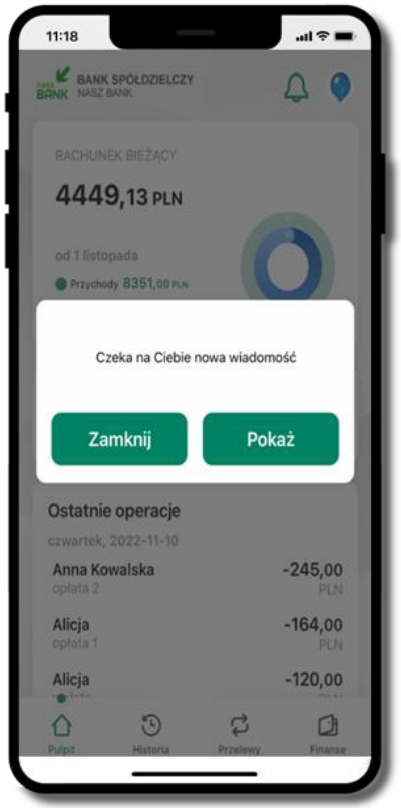
zlecenie autoryzacyjne

powiadomienia o zdarzeniach na rachunku
(wszystkie → oznacz wszystkie jako przeczytane)



Na urządzenia mobilne z zainstalowaną Aplikacją mobilną Nasz Bank będą wysyłane powiadomienia push o zleceniach oczekujących na autoryzację oraz wiadomości dotyczące aktywności na rachunkach. Aplikacja mobilna nie musi być uruchomiona.

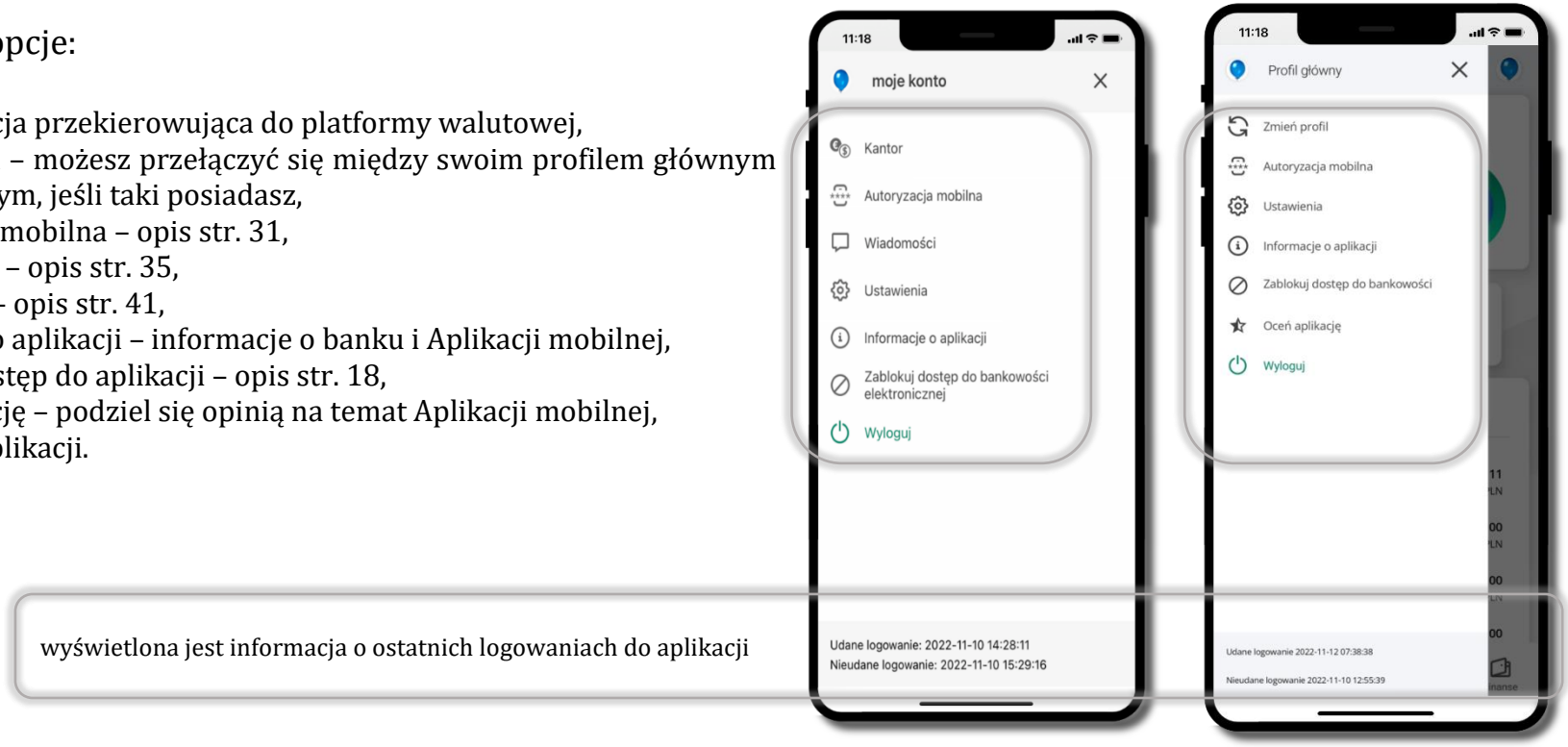




Twój profil

Znajdziesz tu opcje:

- kantor – opcja przekierowująca do platformy walutowej,
- zmień profil – możesz przełączyć się między swoim profilem głównym a podrzędnym, jeśli taki posiadasz,
- autoryzacja mobilna – opis str. 31,
- wiadomości – opis str. 35,
- ustawienia – opis str. 41,
- informacje o aplikacji – informacje o banku i Aplikacji mobilnej,
- zablokuj dostęp do aplikacji – opis str. 18,
- oceń aplikację – podziel się opinią na temat Aplikacji mobilnej,
- wyloguj z aplikacji.



Autoryzacja mobilna

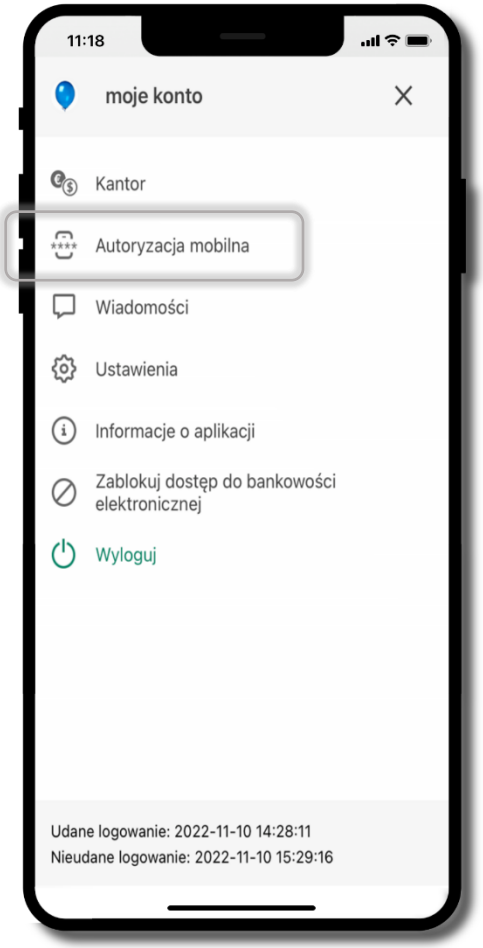
- wybierając po raz pierwszy opcję **Autoryzacja mobilna – możesz ją aktywować,** w momencie aktywacji mobilnej autoryzacji w aplikacji Twój sposób autoryzacji zmieni się z **kodów SMS na autoryzację mobilną**

- **autoryzacja mobilna** jest jednym ze sposobów autoryzacji transakcji w bankowości internetowej i wydanych dyspozycji w banku np. wypłat z rachunku czy identyfikacji Twojej tożsamości w obsłudze kasowej

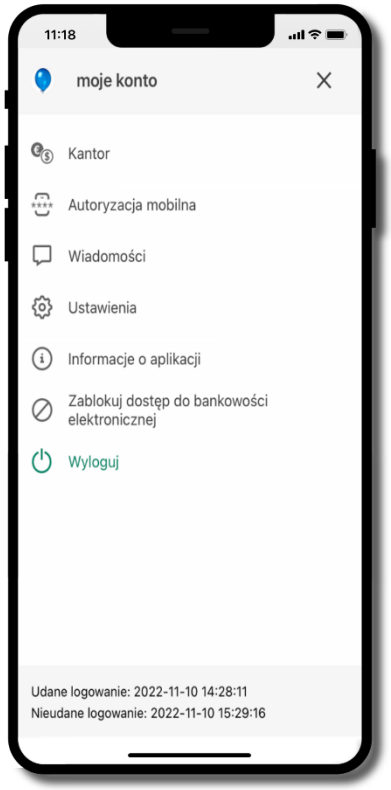
- **autoryzacja mobilna może być aktywna na kilku urządzeniach jednocześnie** – aktywacja mobilnej autoryzacji na kolejnym urządzeniu nie przechwytuje jej z innych urządzeń

- **aktywacja autoryzacji mobilnej wymaga podania kodu z wiadomości SMS**

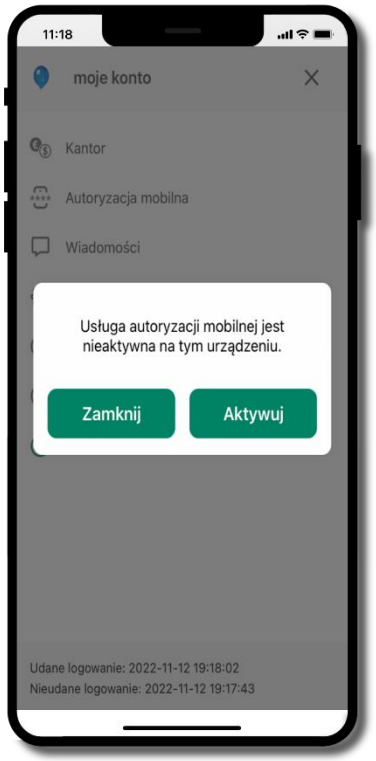
- **płatności z Aplikacji mobilnej mogą być wykonywane tylko z urządzenia z aktywną mobilną autoryzacją,** bez niej zablokowane zostaną również opcje: smartKARTA, generowanie kodu BLIK, zamykanie lokaty, modyfikacja parametrów karty, Kantor.



Aktywacja autoryzacji mobilnej

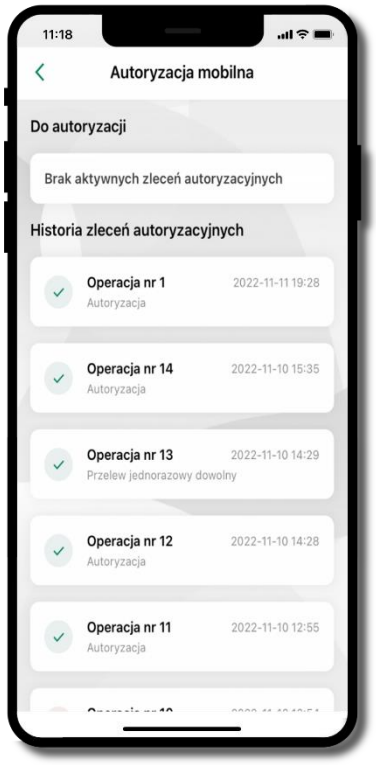


wybierz
Autoryzacja mobilna



wybierz **AKTYWUJ**

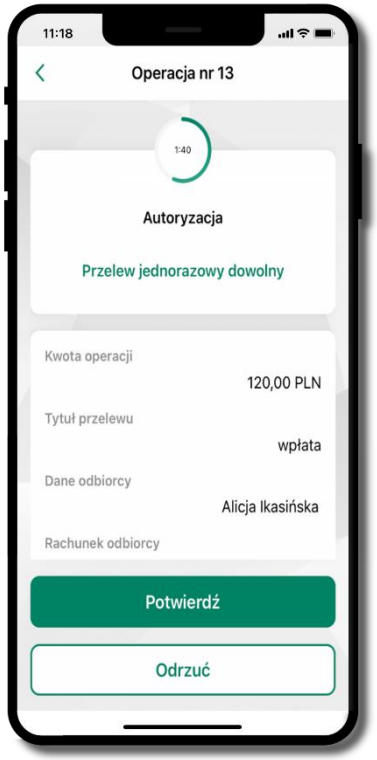
w celu potwierdzenia aktywacji
wprowadź kod SMS → OK

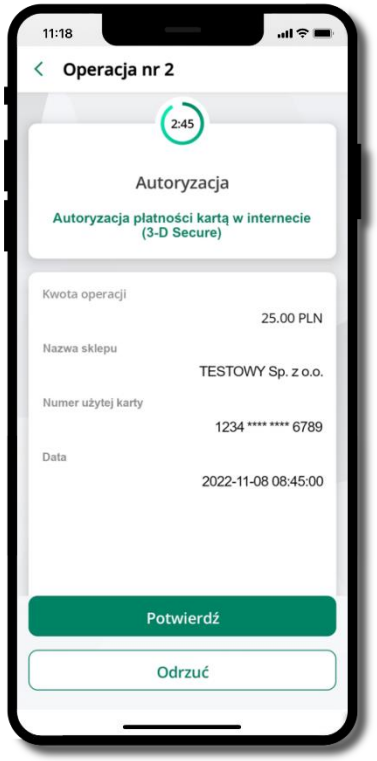


mobilna autoryzacja
została włączona

Zlecenie autoryzacyjne

W momencie aktywacji autoryzacji mobilnej Twój sposób autoryzacji transakcji zmieni się z kodów SMS na autoryzację mobilną.
Od tej pory, gdy wykonasz operację w bankowości elektronicznej, złożysz dyspozycję w banku czy dokonasz płatności kartą w internecie z użyciem 3D Secure, wyświetli się **zlecenie autoryzacyjne** jak w przykładach:

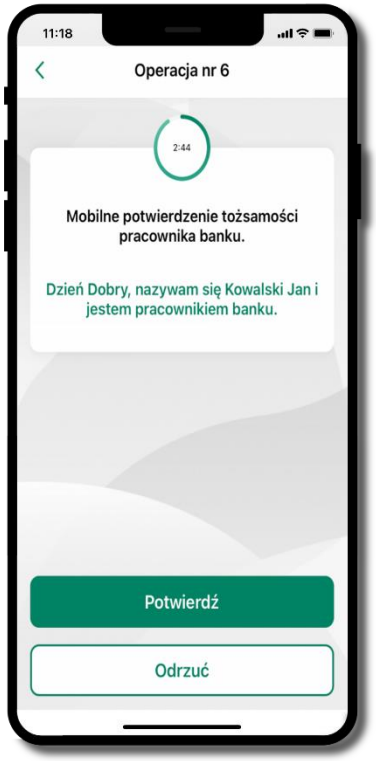




Potwierdź lub **Odrzuć** zlecenie autoryzacyjne

Kontakt z banku – weryfikacja Aplikacją mobilną

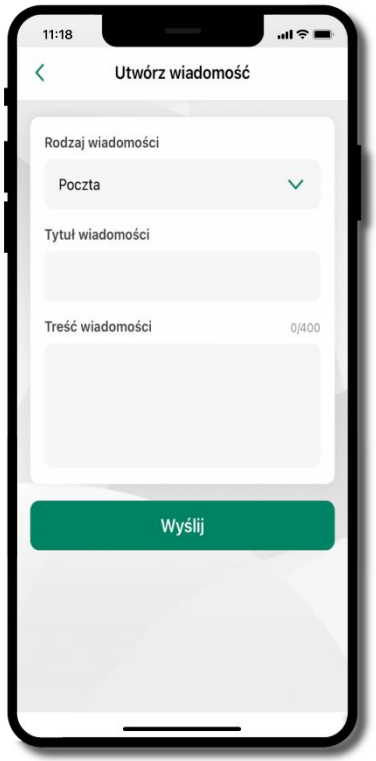
W Aplikacji masz możliwość weryfikacji pracownika banku, który się z Tobą kontaktuje telefonicznie.
Pracownik może wysłać Ci powiadomienie czy zlecenie autoryzacyjne dotyczące np. zapowiedzi kontaktu, weryfikacji pracownika, potwierdzenia zgody złożenia wniosku kredytowego.

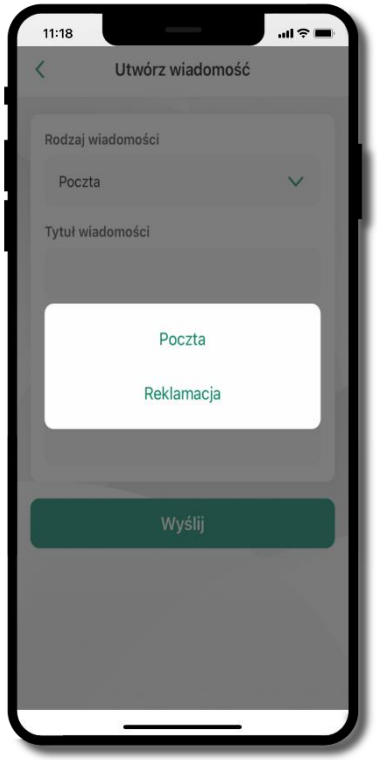


Wiadomości

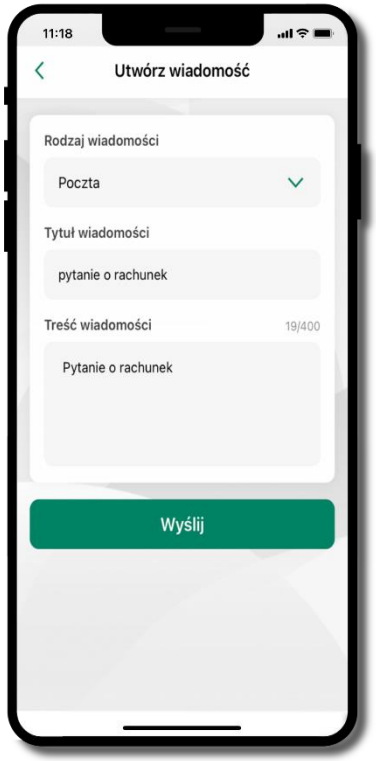
W opcji wyświetlona jest korespodencja z bankiem – wyślij pocztę/reklamację do banku.

wybierz
Utwórz wiadomość



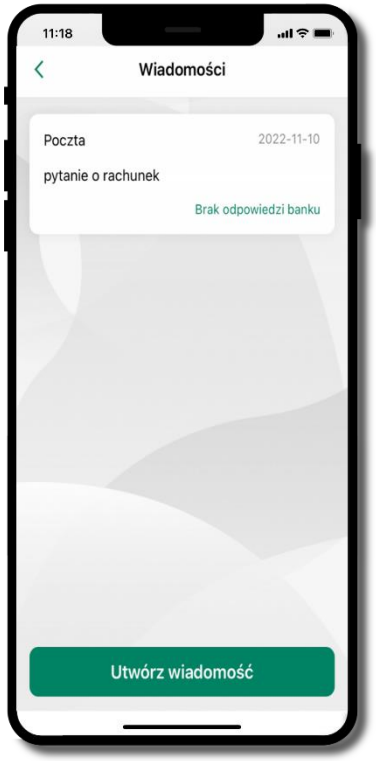


wybierz rodzaj wiadomości:
Poczta/Reklamacja



wpisz tytuł i treść wiadomości
i **Wyślij**

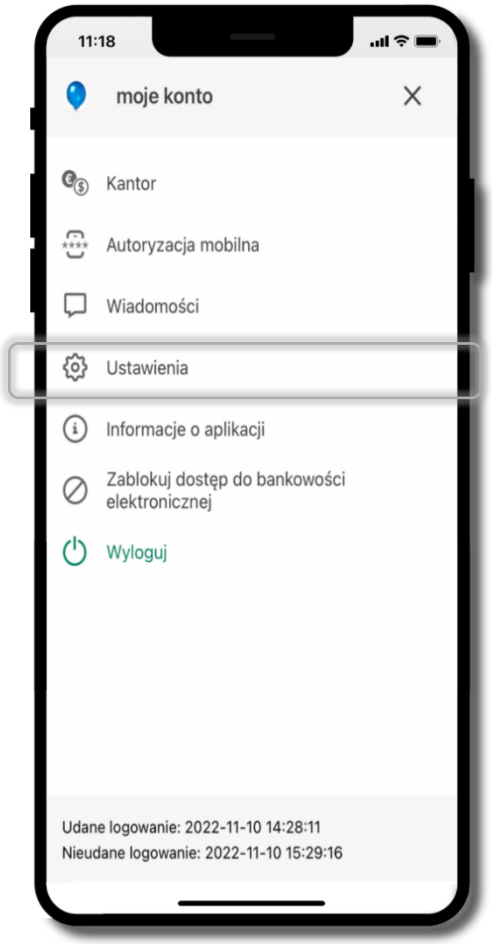
wiadomość została wysłana
→ **ok**

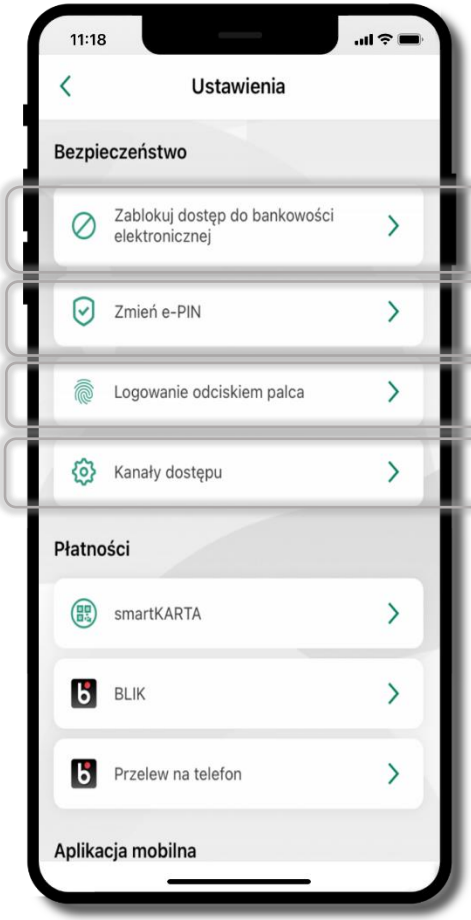


wiadomość pojawi się na liście

aby wysłać kolejną wiadomość
wybierz **Utwórz wiadomość**

Ustawienia – bezpieczeństwo





opis str. 20
opis str. 38
opis str. 39
opis str. 40

Zablokuj dostęp do bankowości elektronicznej

potwierdzenie operacji spowoduje
blokadę wszystkich kanałów dostępu
do bankowości elektronicznej

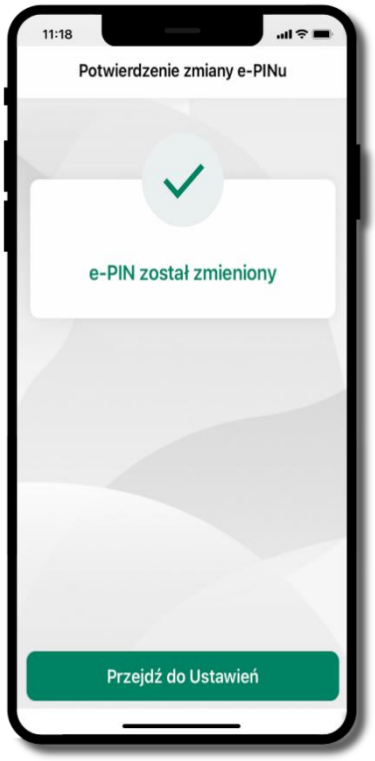
Pamiętaj,
odwołanie blokady wymaga kontaktu z bankiem.

Zmień e-PIN

podaj **obecny e-PIN**
i kliknij **Dalej**

podaj **nowy e-PIN**
i kliknij **Dalej**

potwierdź nowy e-PIN
i wybierz **Zmień e-PIN**



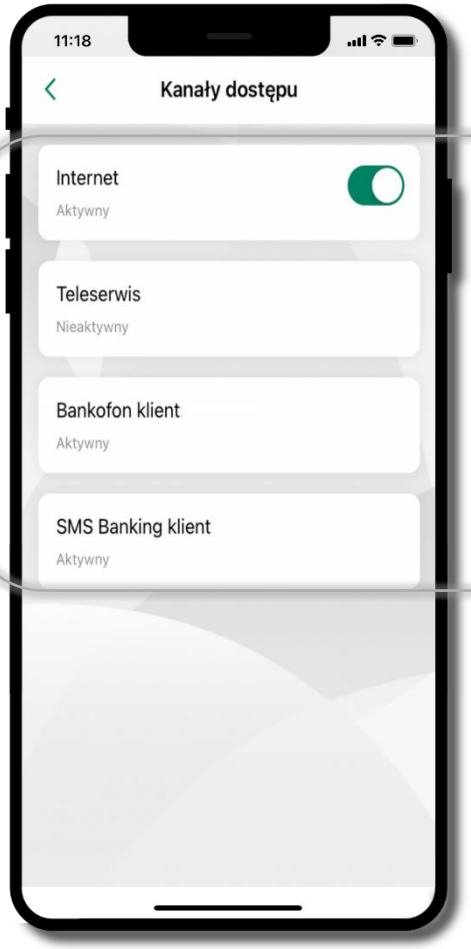
e-PIN został zmieniony

Logowanie odciskiem palca

możesz aktywować logowanie za pomocą odcisku palca

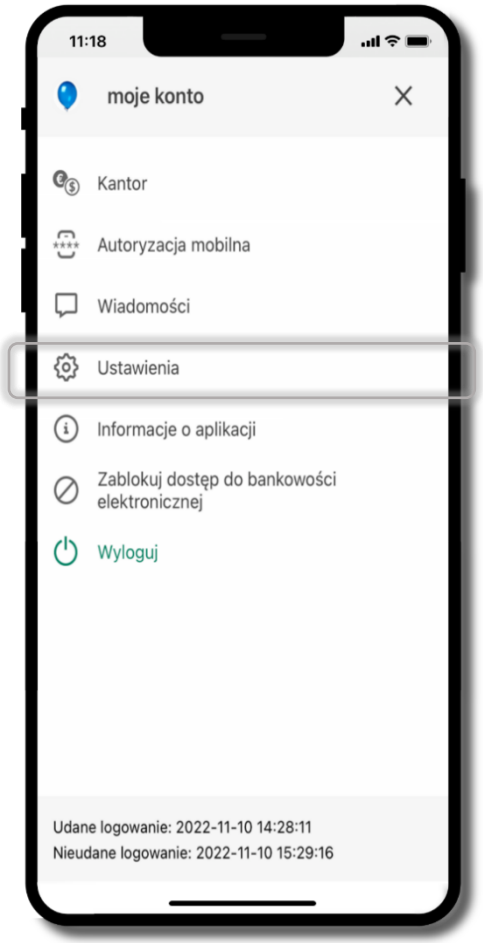
Pamiętaj,
nadal możesz logować się za pomocą kodu e-PIN.

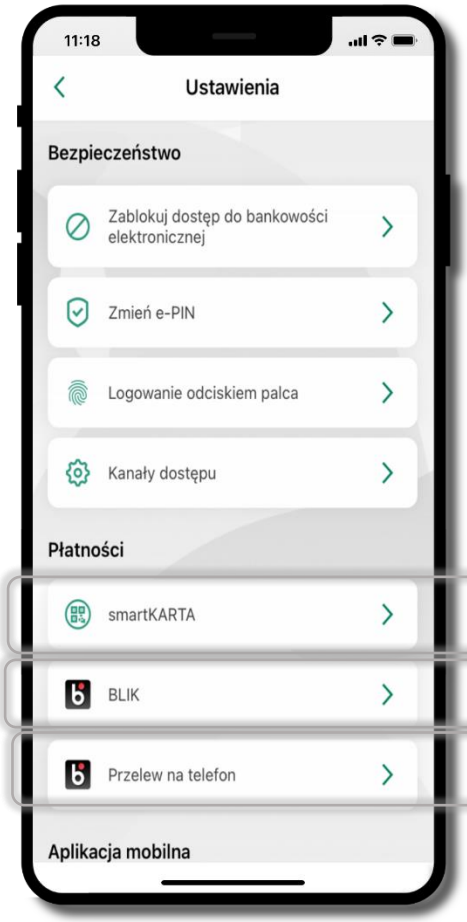
Kanały dostępu



możesz zablokować lub aktywować dostęp do bankowości elektronicznej; pozostałe kanały dostępu są tylko do podglądu

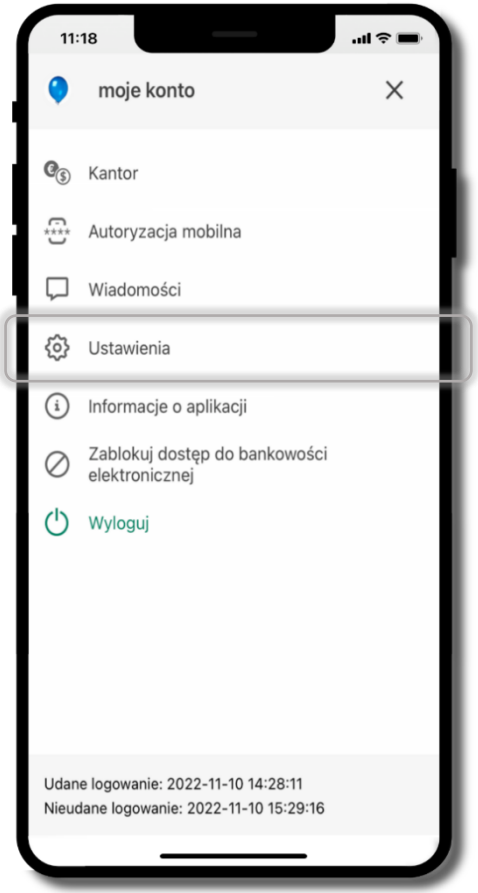
Ustawienia – płatności

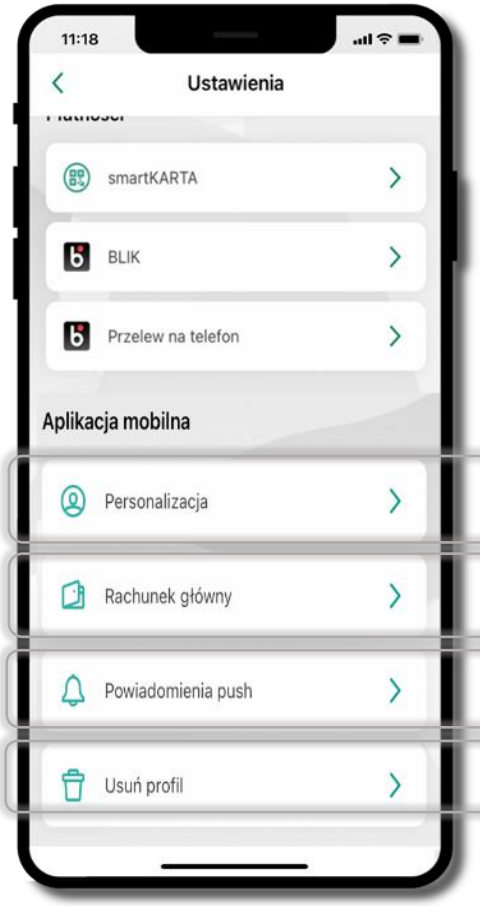




opis str. 53
opis str. 48
opis str. 50

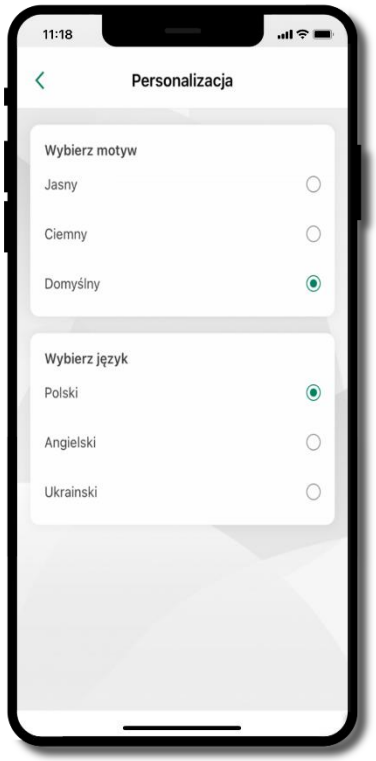
Ustawienia – Aplikacja mobilna



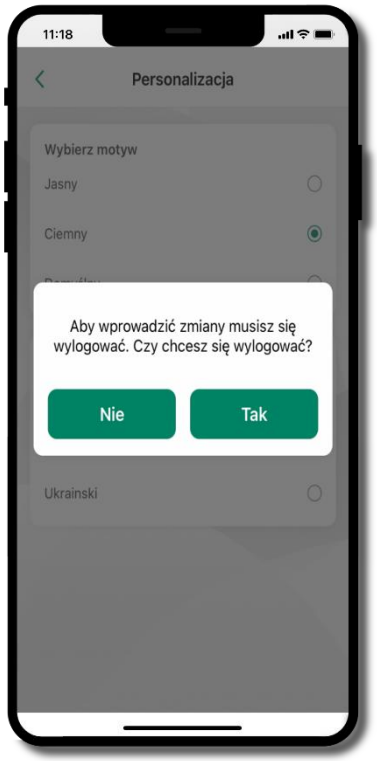


opis str. 43
opis str. 44
opis str. 45
opis str. 46

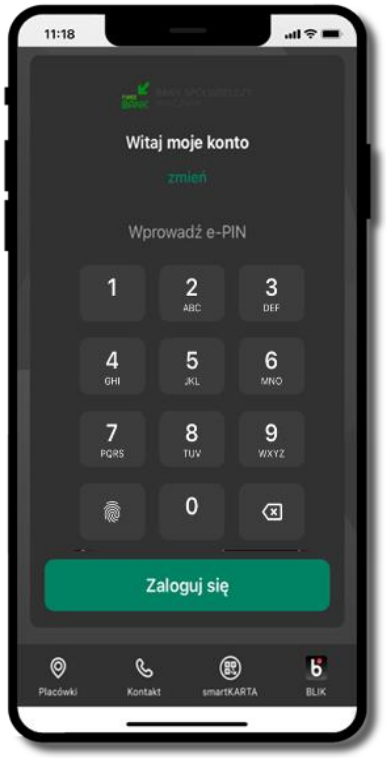
Personalizacja aplikacji



wybierz motyw aplikacji
i (lub) wybierz wersję językową

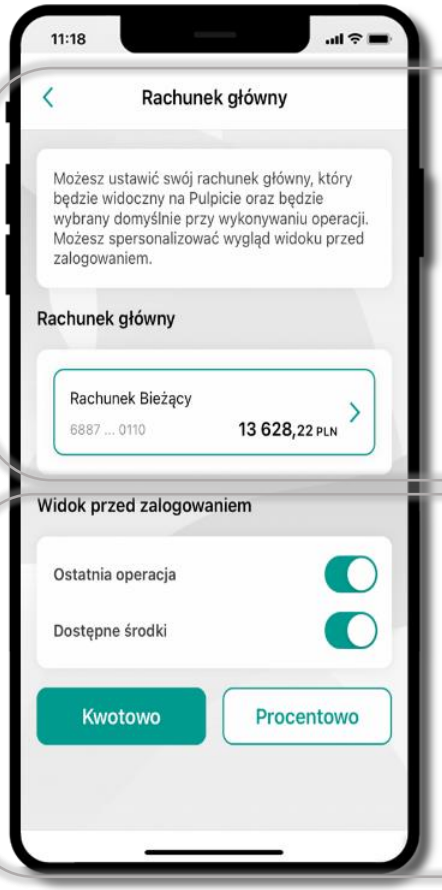


aby wprowadzić zmiany wyloguj się z aplikacji – wybierz **TAK**



Twoje zmiany zostały wprowadzone – motyw aplikacji został zmieniony

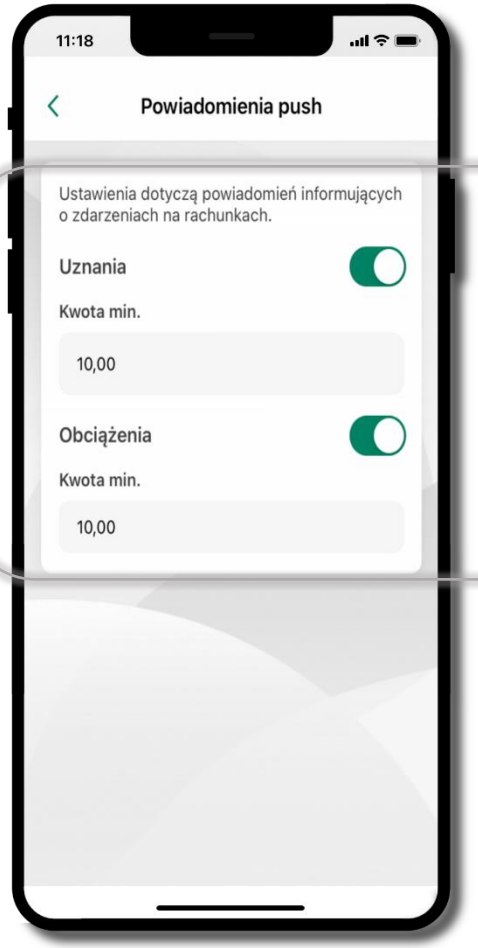
Rachunek główny



- możesz ustawić rachunek główny – będzie widoczny na pulcie aplikacji i będzie wybrany jako domyślny przy wykonywaniu operacji
- wybór rachunku głównego w aplikacji ustawia rachunek główny w serwisie bankowości elektronicznej klienta
- jeśli posiadasz profil główny i podrzędny, dla każdego z nich możesz ustawić rachunek główny

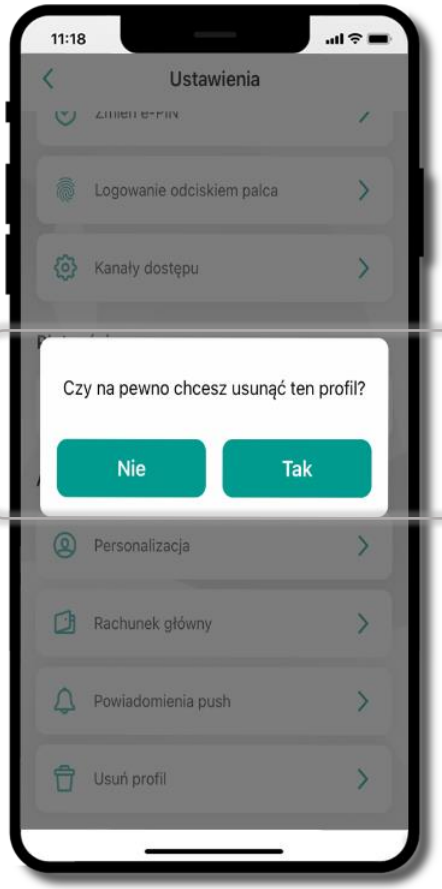
możesz wybrać informacje widoczne na ekranie aplikacji przed zalogowaniem

Powiadomienia push



możesz zdecydować po jakich zdarzeniach na rachunku otrzymasz powiadomienia push
→ **Zapisz** wprowadzone zmiany

Usuń profil



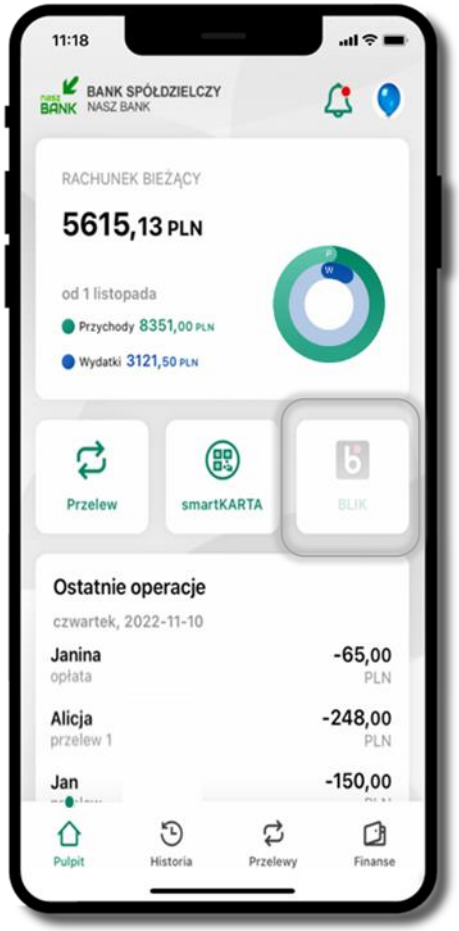
blokowany jest dostęp do aplikacji
– można ponownie dodać użytkownika

Płatność BLIK

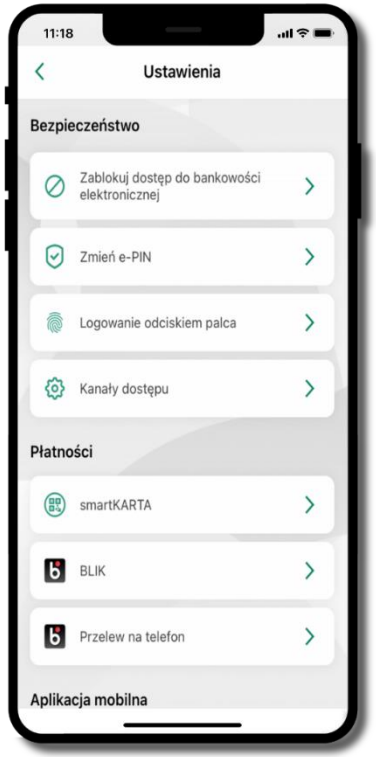
Usługa płatności mobilnych dostępnych w Aplikacji mobilnej.

BLIK-iem wypłacisz środki z bankomatu,
dokonasz transakcji w terminalu płatniczym oraz w internecie.
Opcja jest dostępna po uruchomieniu usługi w Twoim banku.

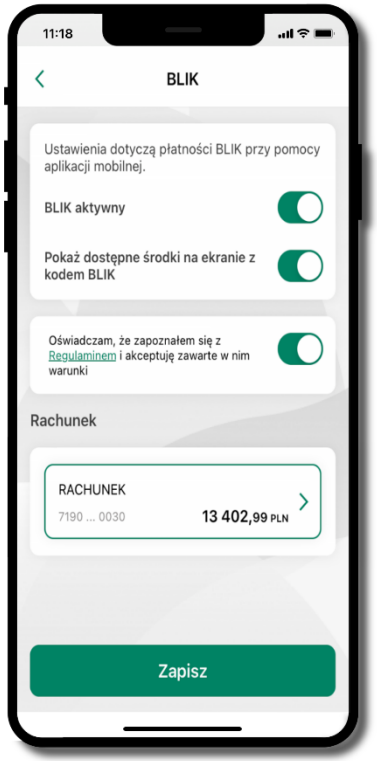
aby wygenerować **pierwszy kod BLIK** → kliknij **BLIK**
i przejdź do włączenia usługi w Ustawienia BLIK, opis str. 48



Aktywacja BLIK

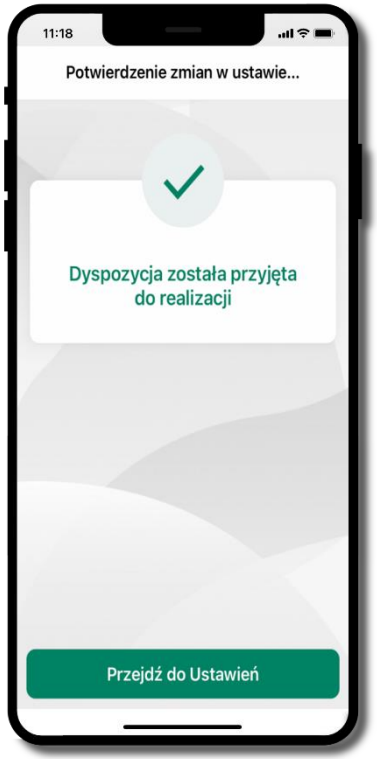


kliknij w **BLIK**

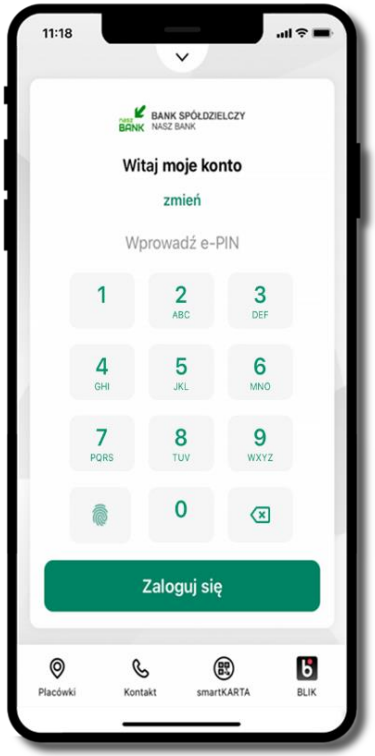


włącz płatność **BLIK, wybierz rachunek, zaakceptuj regulamin** i **Zapisz**

podaj **e-PIN** i **Potwierdź**



operacja została przyjęta do realizacji



na ekranie logowania i na pulpicie pojawi się aktywna opcja **BLIK**

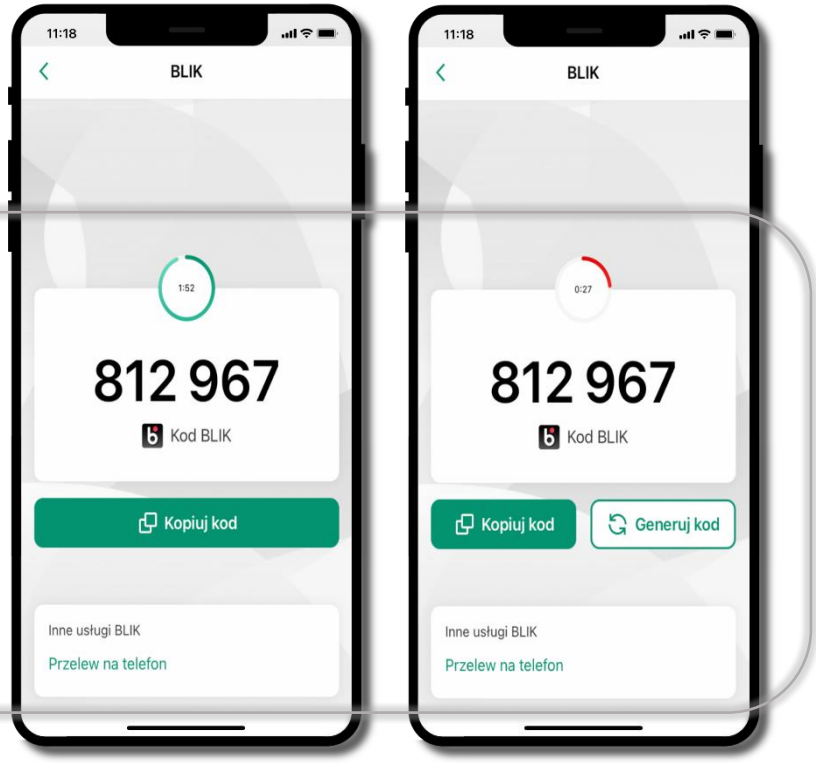
Kod BLIK

Wybierz ikonę na ekranie logowania lub na ekranie pulpitu aby w prosty i szybki sposób za pomocą wyświetlonego kodu dokonać: płatności w sklepie internetowym, płatności w sklepie stacjonarnym oraz wypłaty w bankomacie.

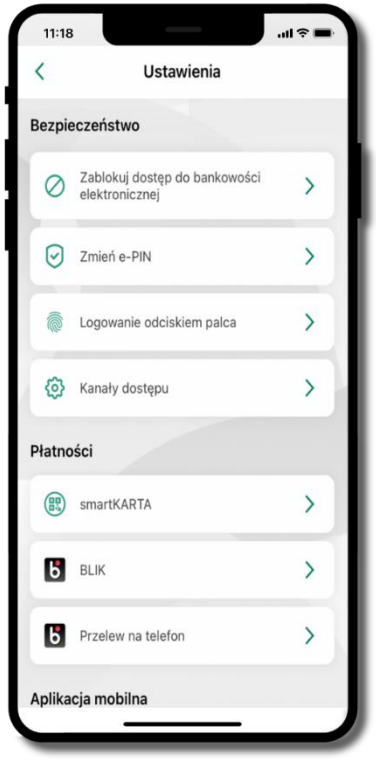
W opcji **Przelew na telefon** wykonasz przelew na telefon BLIK – opis str. 51

Generuj kod → kod BLIK służy do potwierdzenia operacji, którą wykonujesz; wyświetlany jest przez określony czas, po którego upływie traci ważność;

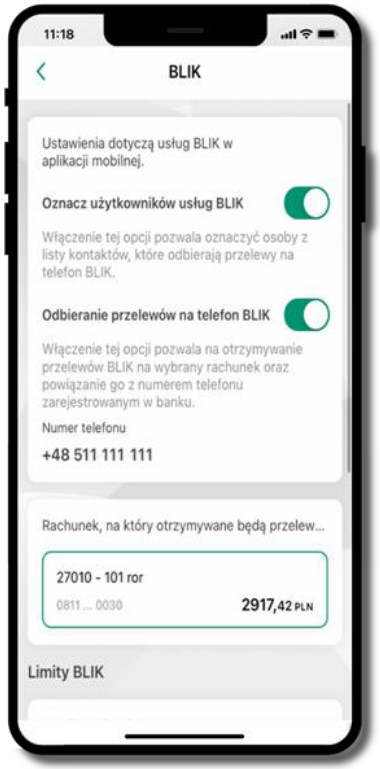
Kopiuj kod → można skopiować kod bez konieczności przepisywania



Aktywacja przelew na telefon BLIK

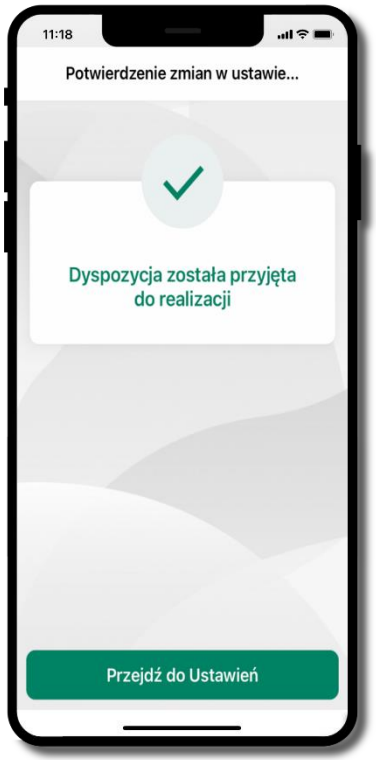


kliknij w
Przelew na telefon



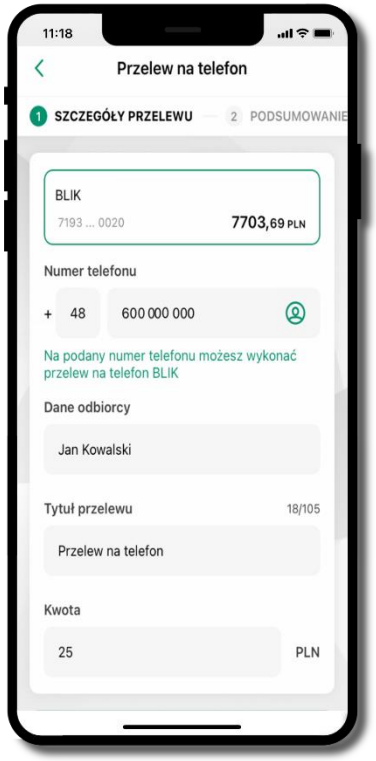
oznacz **użytkowników usługi BLIK**
i włącz możliwość **odbierania przelewów na telefon BLIK**

podaj **e-PIN**
i **Potwierdź**

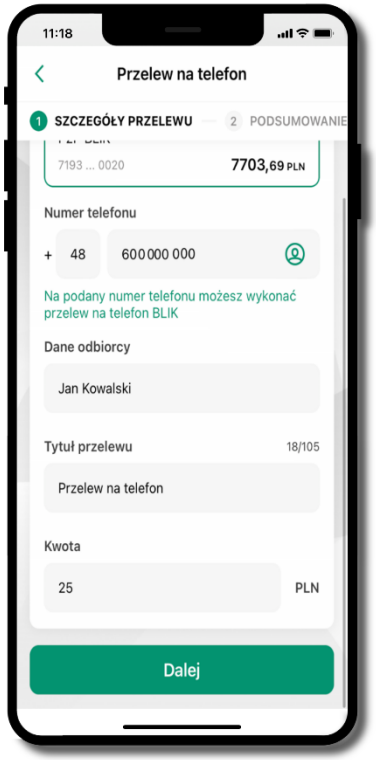


opcja **przelew na telefon** pojawi się w BLIK → **Inne usługi BLIK**

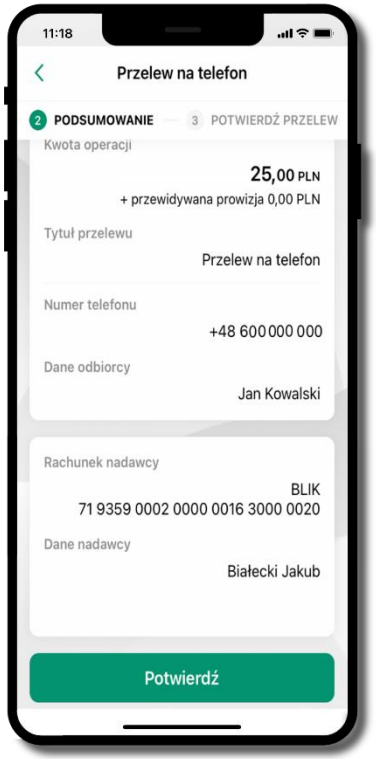
Przelew na telefon – BLIK



wybierz odbiorcę
(**kontakty oznaczone BLIK** mogą odbierać przelewy na telefon BLIK)
lub **wpisz numer telefonu,**
wybierz **Dalej**



uzupełnij szczegóły operacji
i wybierz **Dalej**

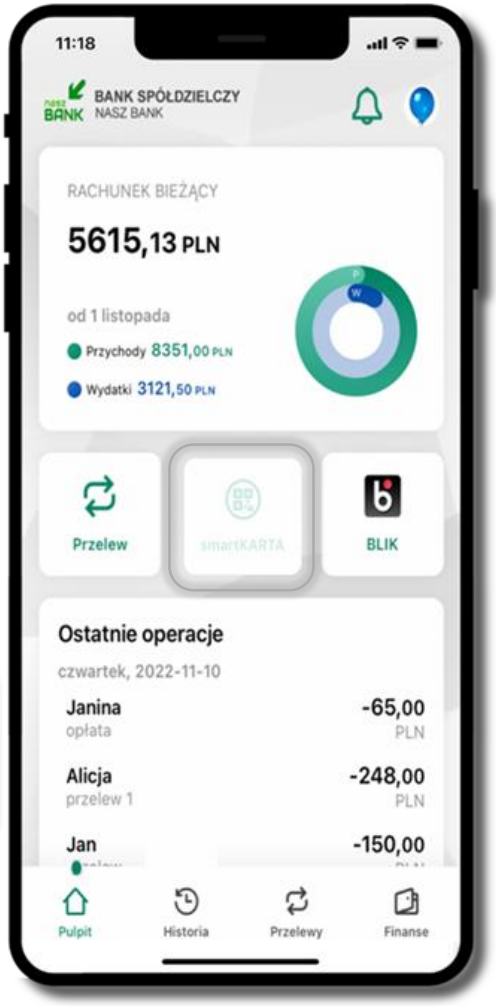


sprawdź dane przelewu
i wybierz **Potwierdź**

podaj **e-PIN**
i **Potwierdź**

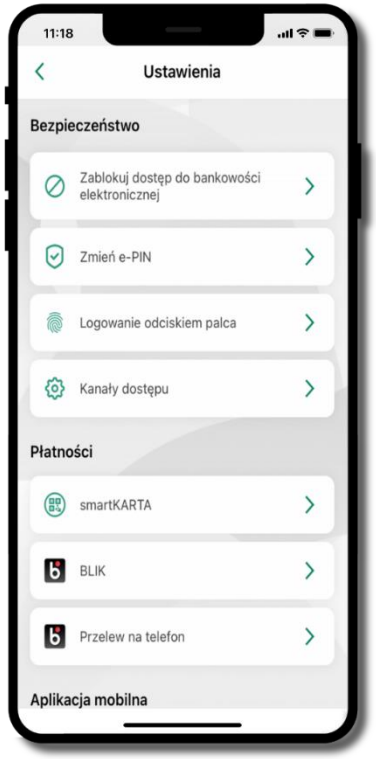
smartKARTA

- umożliwia obsługę rachunku w bankomatach i wpłatomatach Twojego banku,
- pozwala wypłacać i wpłacać do 300 banknotów w jednej transakcji we wpłatomatach i bankomatach recyklingowych,
- dzięki szybkiej wypłacie gotówki z bankomatu o wysokości kwoty transakcji decydujesz w Aplikacji mobilnej i potwierdzasz ją w Aplikacji mobilnej,
- opcja jest dostępna po uruchomieniu usługi w Twoim banku,
- jeżeli zeskanujesz QR Kod poza Aplikacją mobilną zostaniesz przekierowany na stronę dotyczącą szczegółów smartKARTY w bankach spółdzielczych.

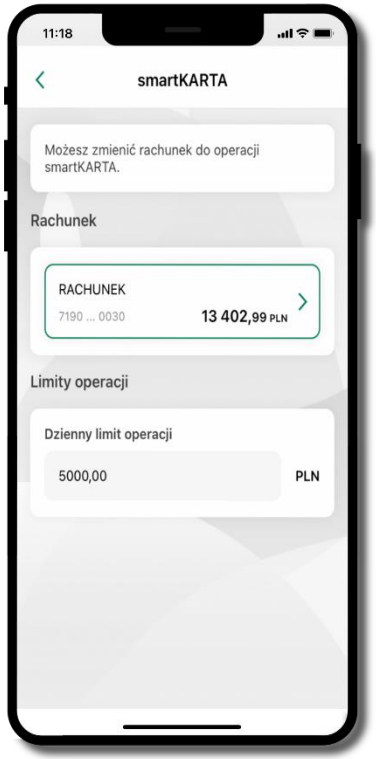


aby skorzystać pierwszy raz z usługi smartKARTA → kliknij smartKARTA;
jeśli posiadasz jeden rachunek, smartKARTA zostanie domyślnie z nim powiązana,
jeśli posiadasz kilka rachunków – przypisz ją do wybranego rachunku
w Ustawieniach smartKARTA, opis str. 53

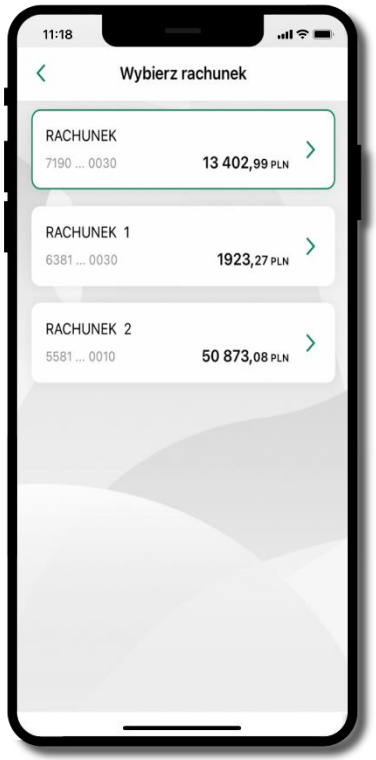
Aktywacja smartKARTA

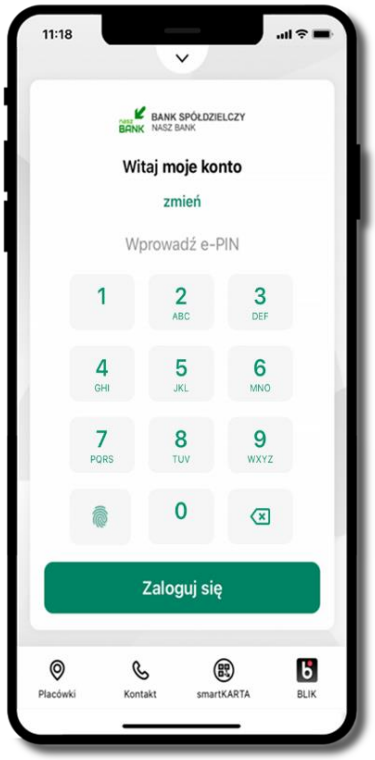


kliknij w **smartKARTA**



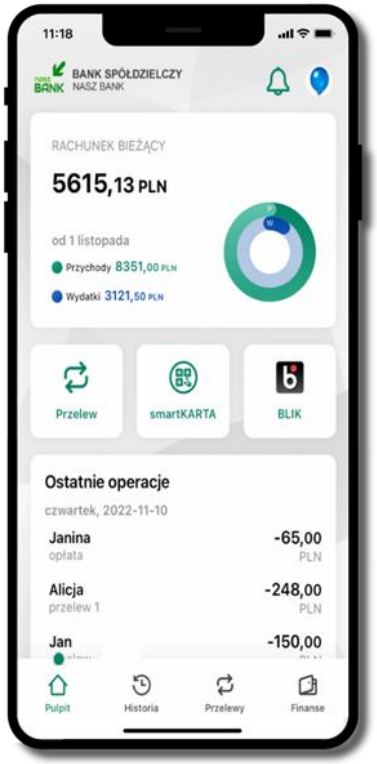
wybierz **rachunek do operacji smartKARTA**
(podane są też limity operacji)



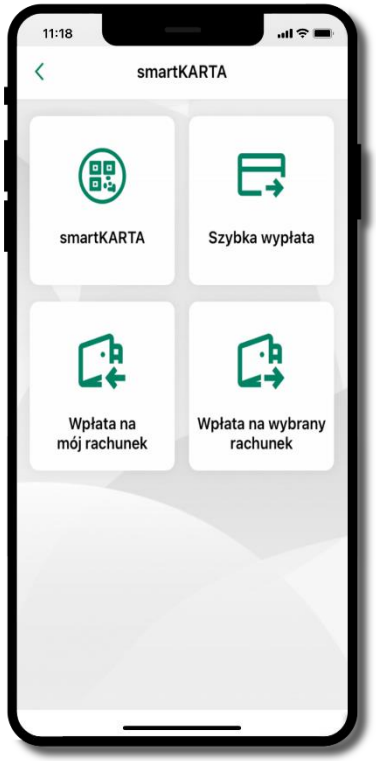


na ekranie logowania
i pulpicie pojawi się aktywna
opcja **smartKARTA**

smartKARTA – obsługa rachunku w bankomacie/wpłatomacie



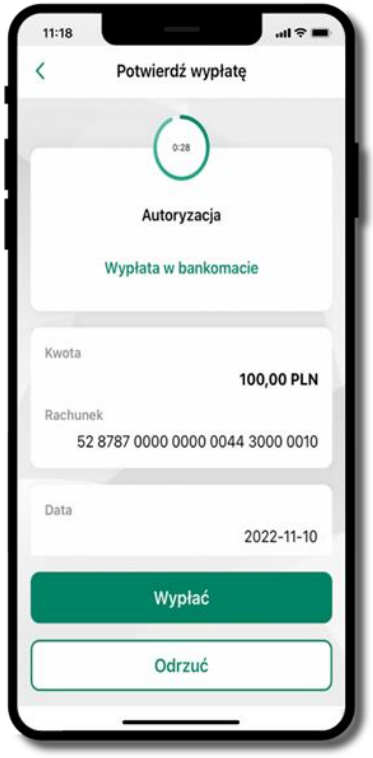
wybierz **smartKARTA** na ekranie logowania lub na ekranie pulpitu



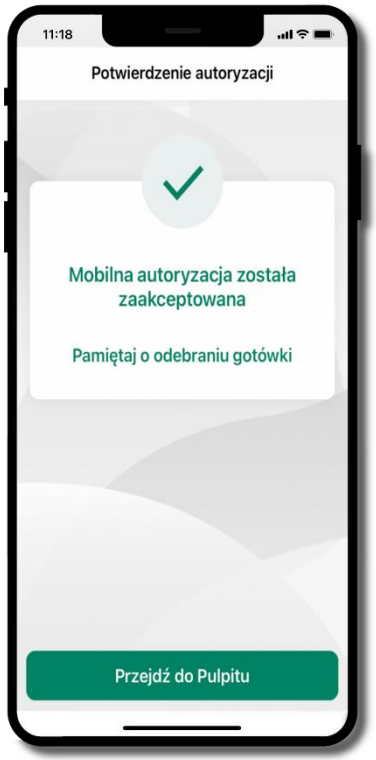
wybierz **smartKARTA**

zeskanuj QR kod wyświetlony w bankomacie i postępuj zgodnie z komunikatami

wybierz rodzaj transakcji

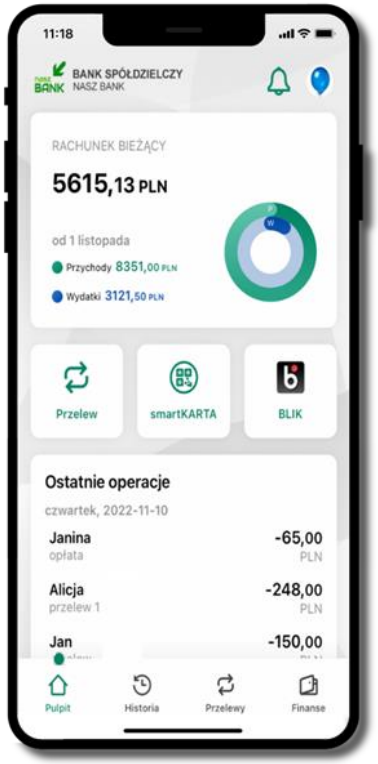


potwierdź transakcję w aplikacji → **Wypłać**

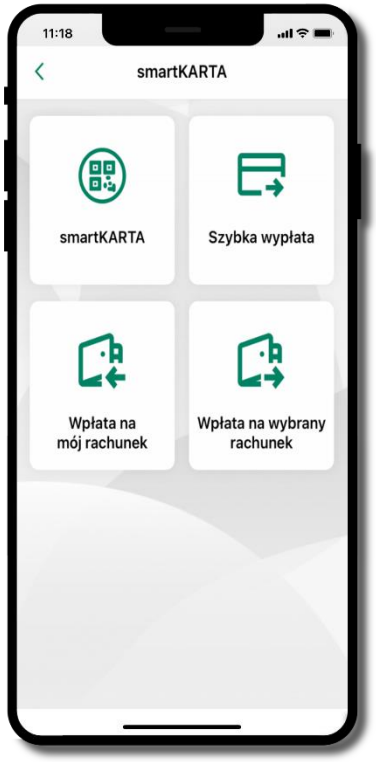


dokończ realizację transakcji w bankomacie

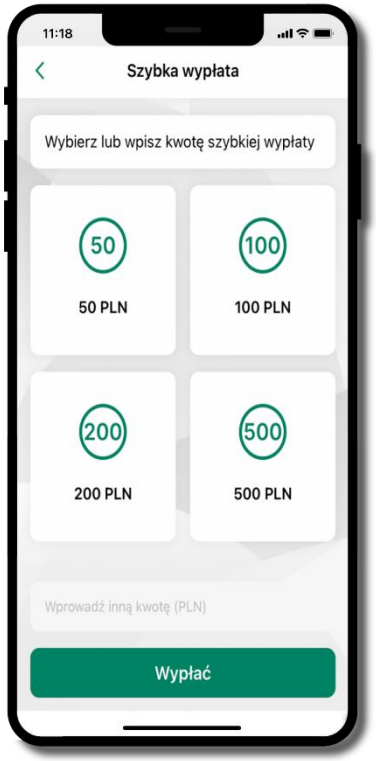
Szybka wypłata z bankomatu



wybierz **smartKARTA**
na ekranie logowania
lub na ekranie pulpitu

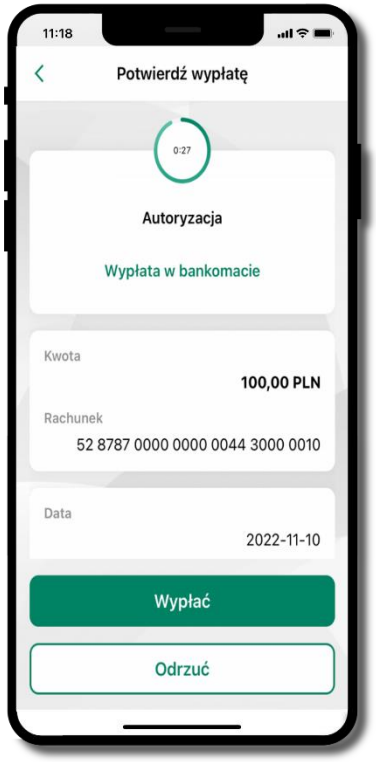


wybierz **Szybka wypłata**



wybierz lub wpisz
kwotę szybkiej wypłaty
i kliknij **Dalej**

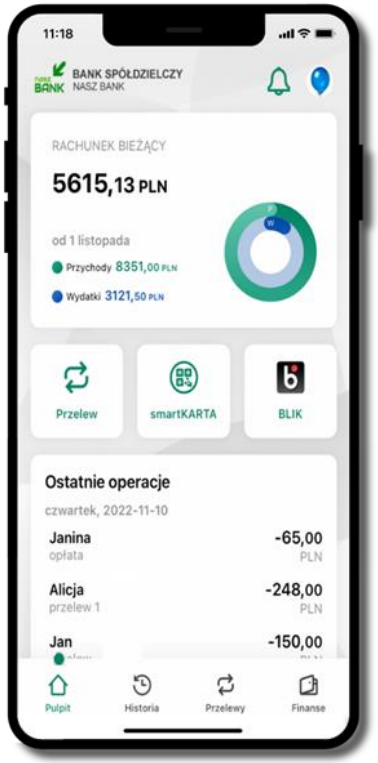
zeskanuj QR kod
wyświetlony w bankomacie
→ transakcja jest rozpoczęta



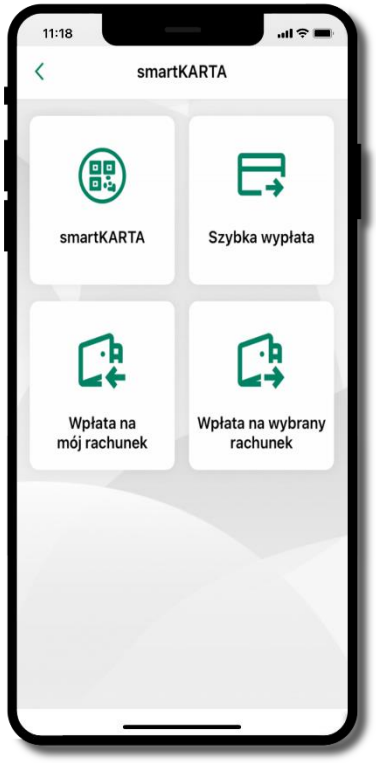
potwierdź transakcję
w aplikacji → **Wypłać**

odbierz gotówkę z bankomatu

Wpłata na mój rachunek

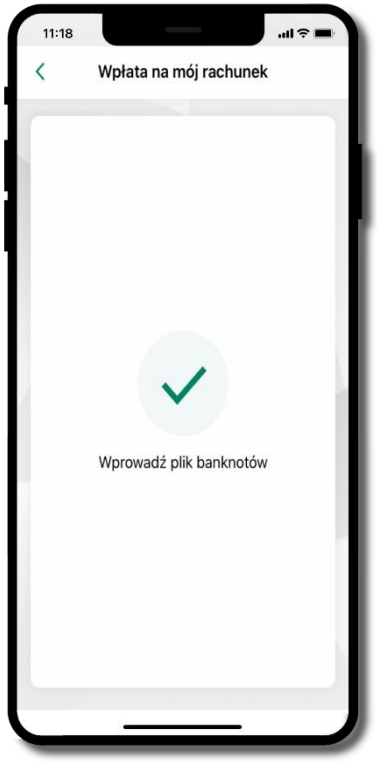


wybierz **smartKARTA**
na ekranie logowania
lub na ekranie pulpitu

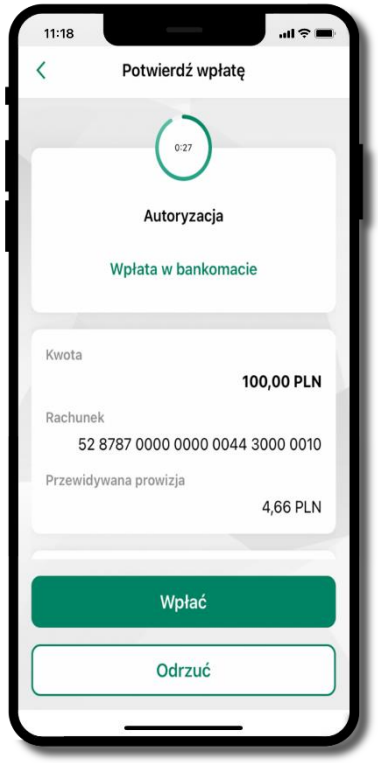


wybierz
Wpłata na mój rachunek

zeskanuj QR kod
wyświetlony w bankomacie
→ transakcja jest rozpoczęta

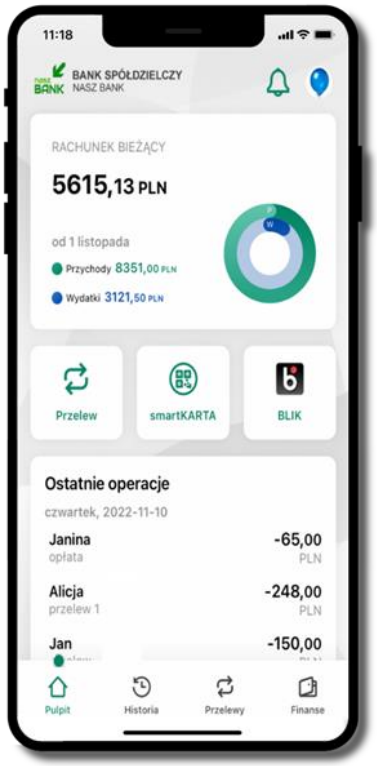


wprowadź plik
banknotów
do bankomatu

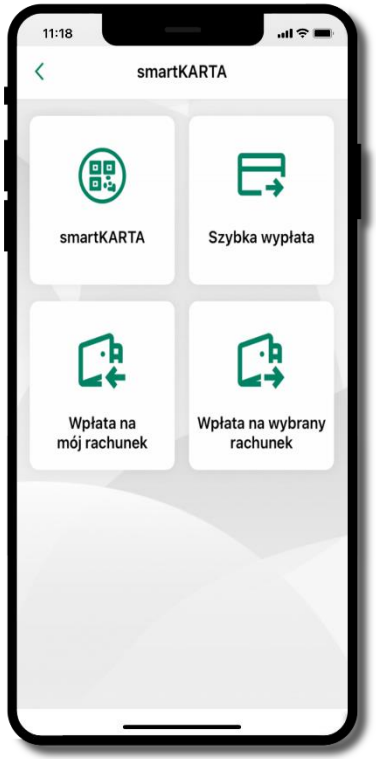


potwierdź wpłatę
w aplikacji → Wpłać

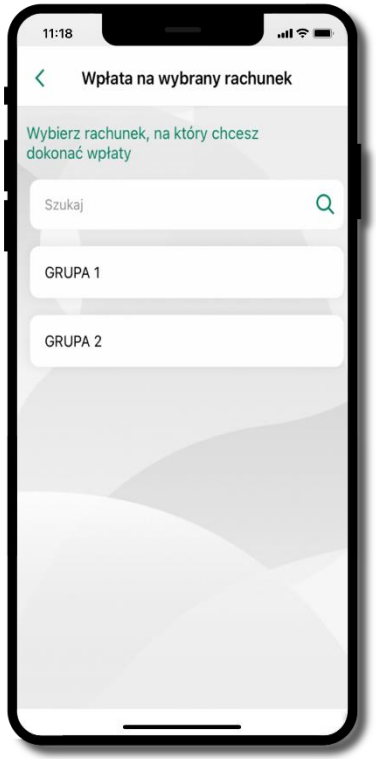
Wpłata na wybrany rachunek

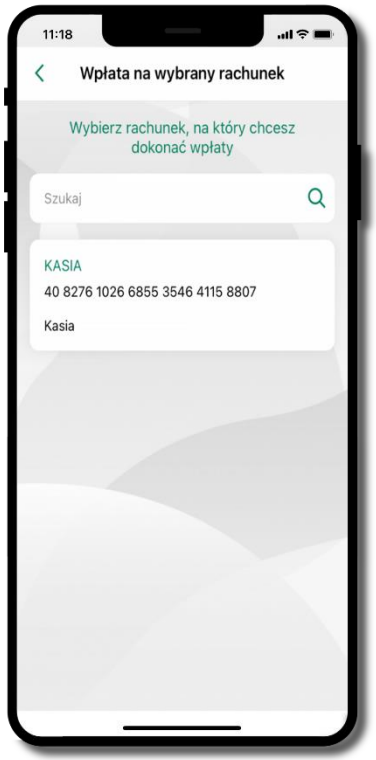


wybierz **smartKARTA**
na ekranie logowania
lub na ekranie pulpitu



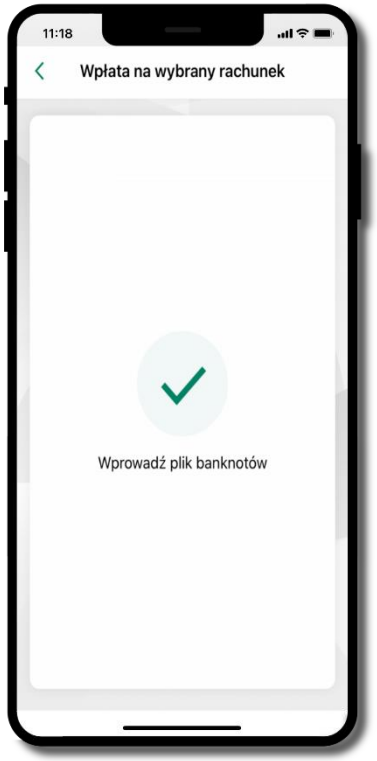
wybierz
wpłata na wybrany rachunek



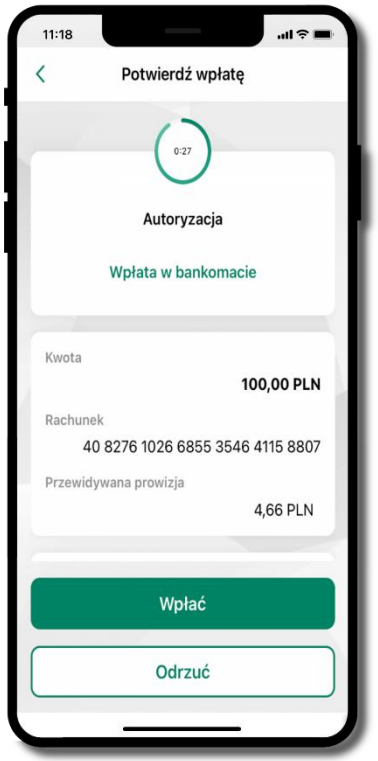


wybierz **grupę,** następnie **kontrahenta,**
na którego rachunek chcesz dokonać wpłaty

zeskanuj QR kod wyświetlony w bankomacie
→ transakcja jest rozpoczęta



wprowadź plik banknotów do bankomatu

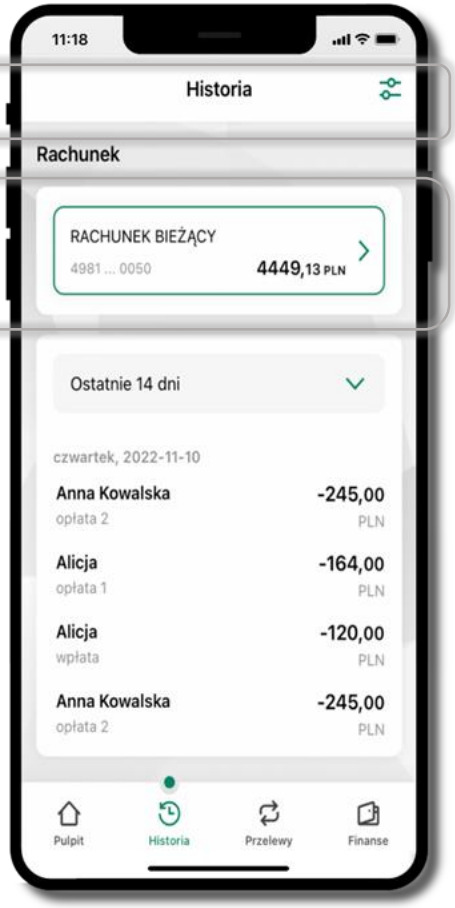


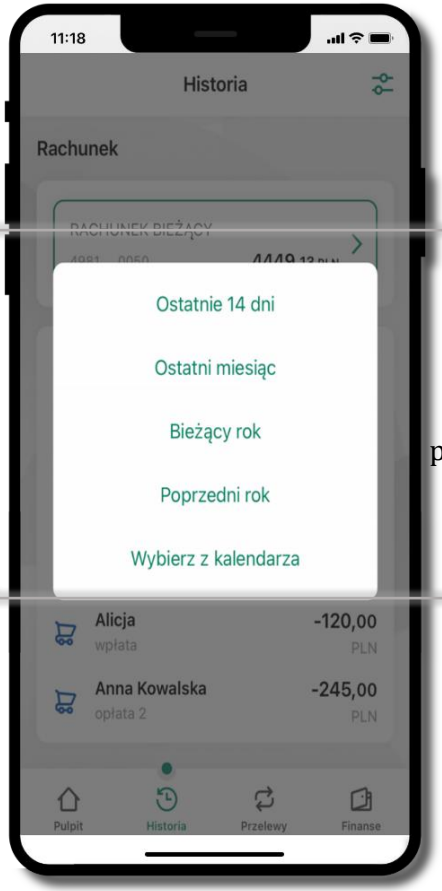
potwierdź wpłatę w aplikacji → Wpłać

Historia

filtr operacji, opis str. 60

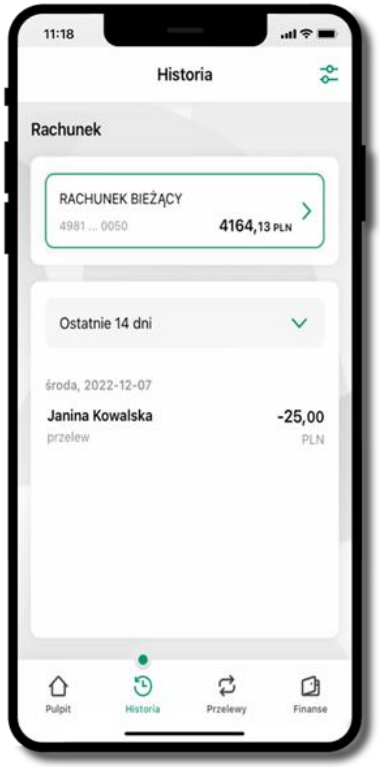
wybierz rachunek,
z którego chcesz
przejrzeć historię operacji



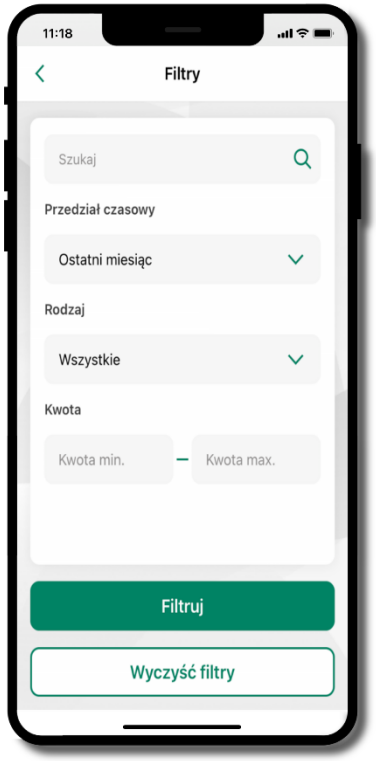


wskaż okres,
z którego chcesz
przejrzeć historię operacji

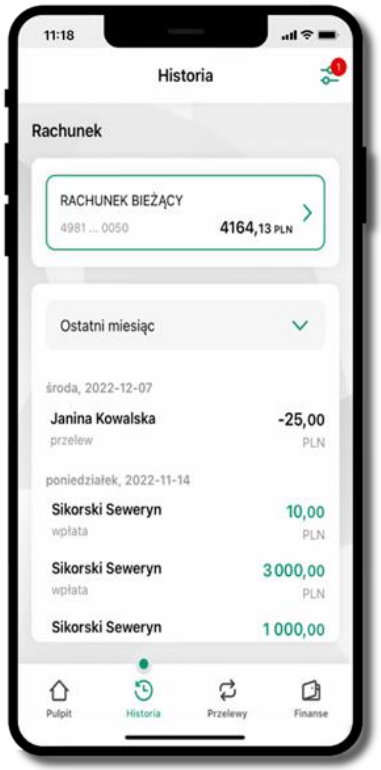
Historia operacji – filtr



użyj przycisku gdy szukasz konkretnych operacji w historii rachunku



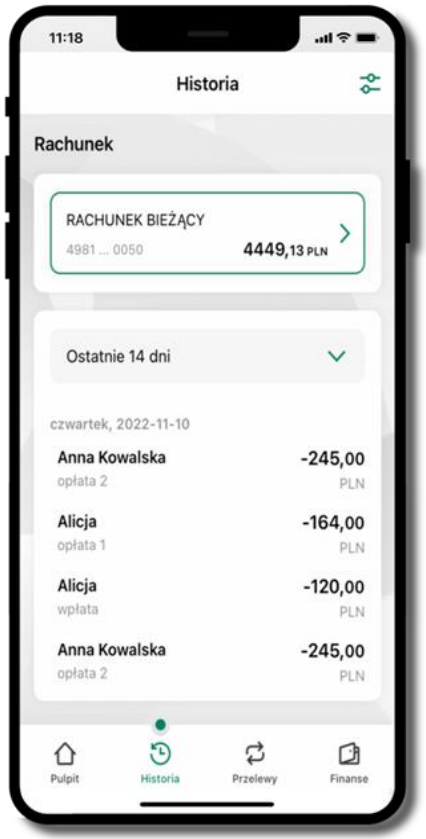
wybierz parametry filtru i kliknij **Filtruj**



widzisz operacje spełniające kryteria filtru

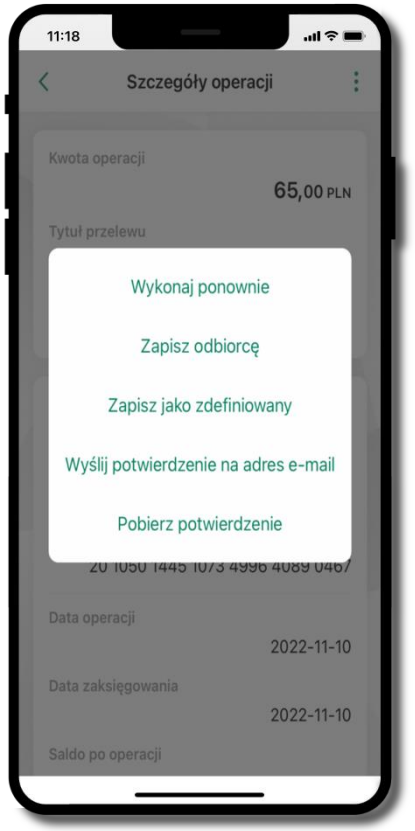
kliknij → **Wyczyść filtry**, by powrócić do widoku pełnej historii

Historia operacji – szczegóły operacji



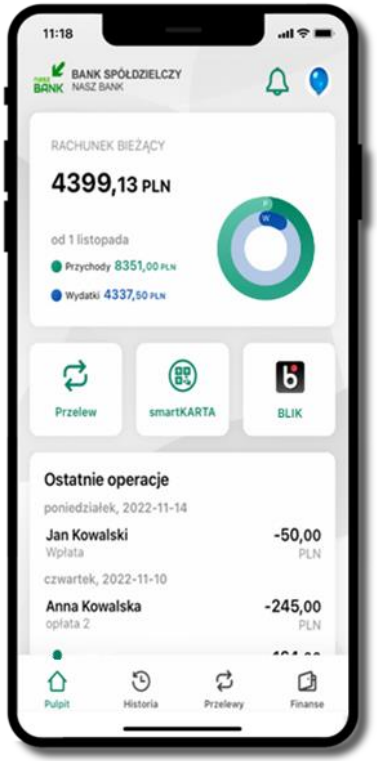
Wybierając **daną operację** wyświetlą się jej szczegóły. Wchodząc w **podręczne menu operacji** masz szybki dostęp do podstawowych poleceń.

W zależności od rodzaju operacji, masz możliwość:
- wykonać ponownie operację;
- wykonać przelew zwrotny;
- dodać odbiorcę /nadawcę operacji do bazy kontrahentów;
- zapisać przelew jako zdefiniowany;
- wysłać potwierdzenie operacji na e-mail;
- pobrać potwierdzenie operacji jako *pdf.*

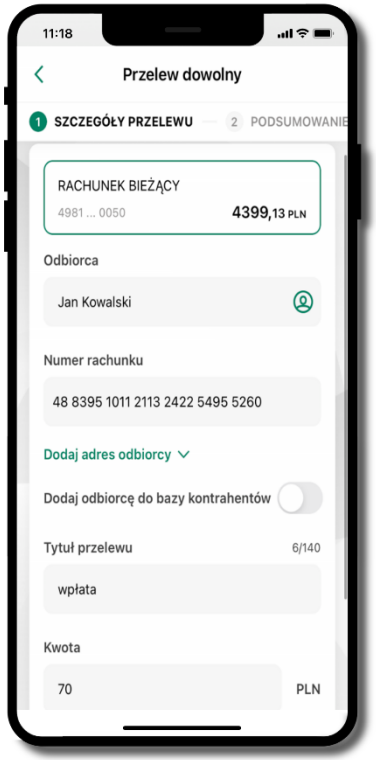


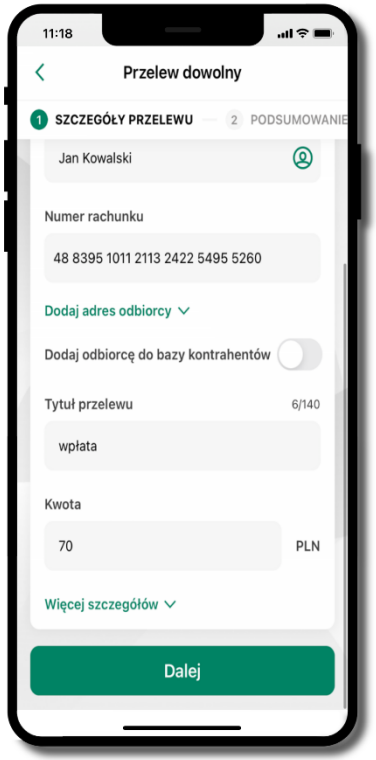
Przelew dowolny

Opcja Przelew przekieruje Cię do formularza **przelewu dowolnego**.

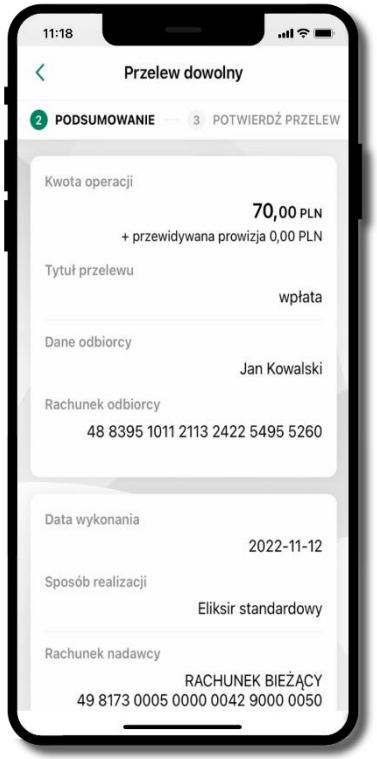


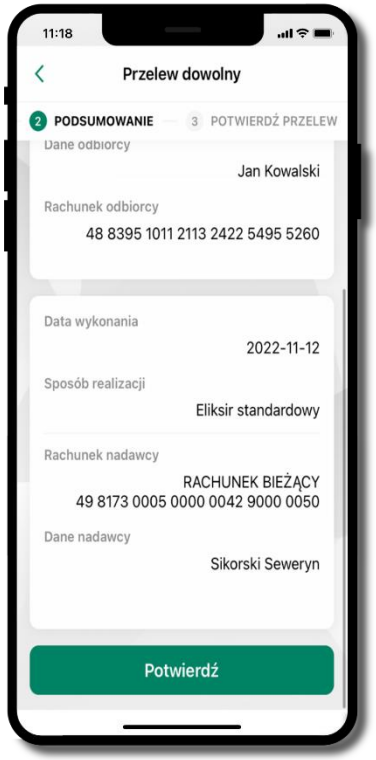
wybierz **Przelew**





uzupełnij: tytuł, kwotę, datę
i sposób realizacji przelewu (Więcej szczegółów)
i kliknij **Dalej**

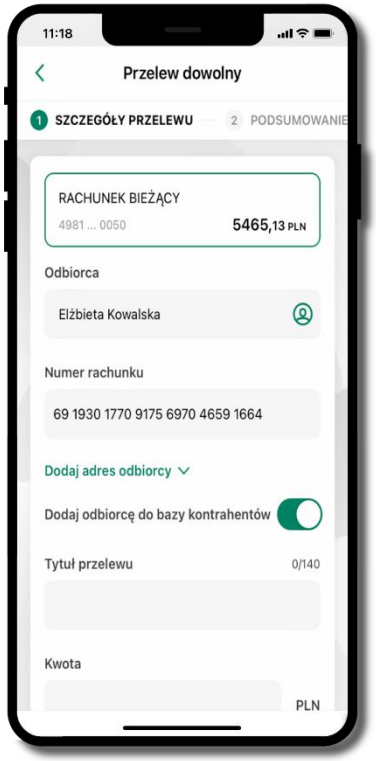




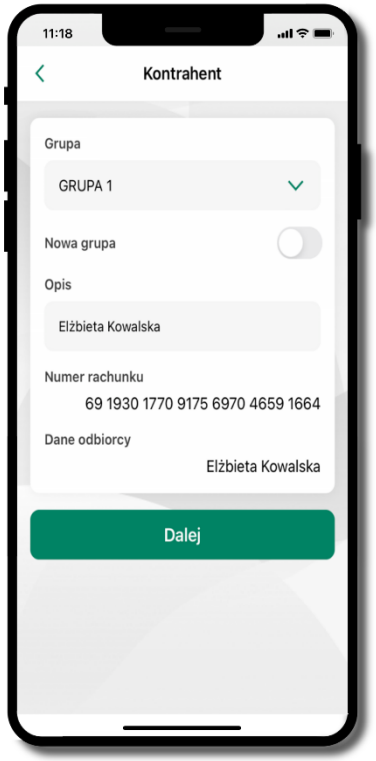
sprawdź dane przelewu i kliknij **Potwierdź**
następnie podaj **e-PIN** i **Potwierdź**

Przelew – zapisz odbiorcę

W trakcie wykonywania przelewu możesz dodać nowego odbiorcę do bazy kontrahentów.

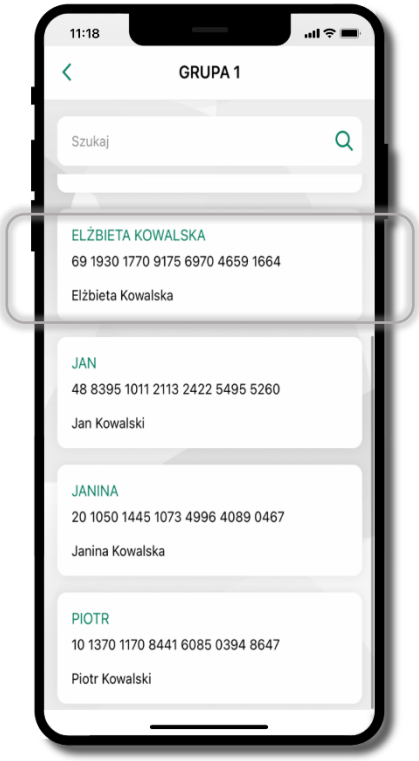


wybierz
Dodaj odbiorcę do bazy kontrahentów



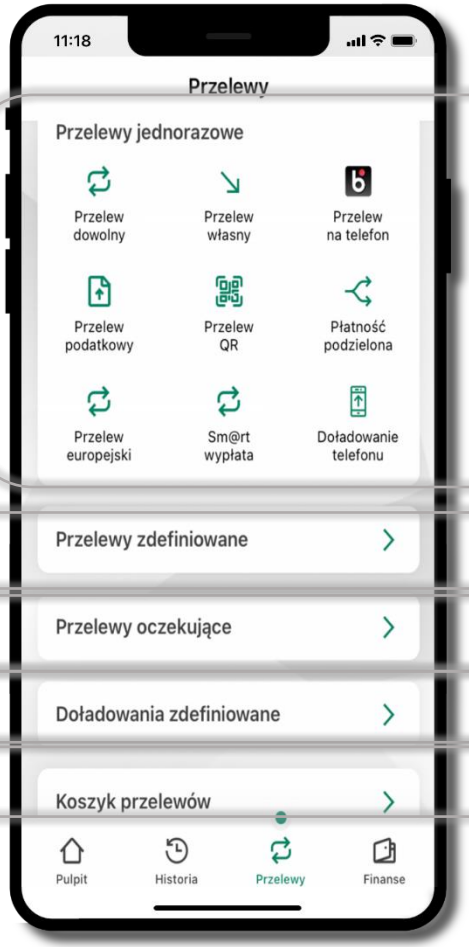
wskaż do której grupy ma być dodany kontrahent lub utwórz **nową grupę;**

kolejne kroki, to dalsze etapy wykonywania przelewu



dodany kontrahent znajduje się w wybranej grupie

Przelewy



są tu skróty
do najczęściej wybieranych rodzajów płatności;

wybierz i przejdź do realizacji operacji

wyświetlana jest lista zdefiniowanych płatności

wyświetlana jest lista przelewów oczekujących na realizację

opis str. 68

opis str. 69

Wybierz jaki przelew chcesz wykonać i przejdź do kolejnego etapu: sprawdź dane operacji, podaj **e-PIN** i **potwierdź operację**

- przelew dowolny, opis str. 62

- przelej środki między swoimi rachunkami

- dodatkowo w formularzu przelewu uzupełnij dane podatkowe

- zeskanuj QR kod i uzyskaj dane do przelewu

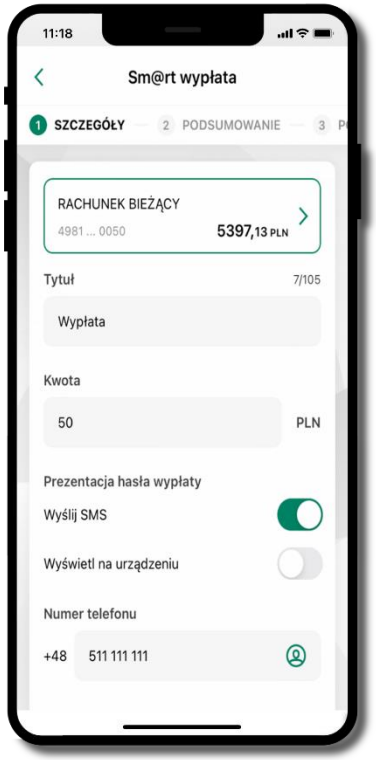
- wykonaj przelew w walucie EUR

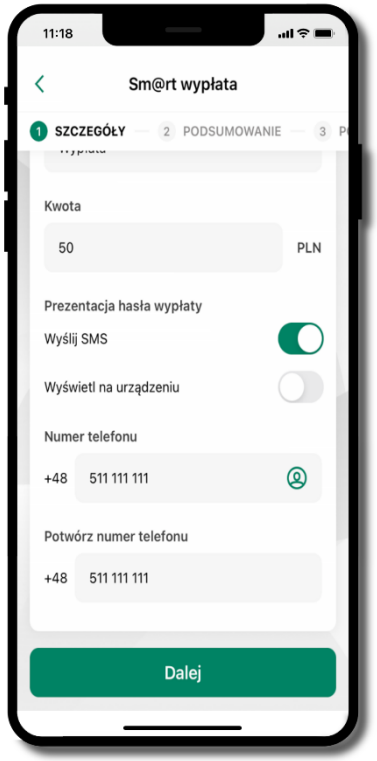
- sm@rt wypłata, opis str. 66

- doladowanie telefony, opis str. 67

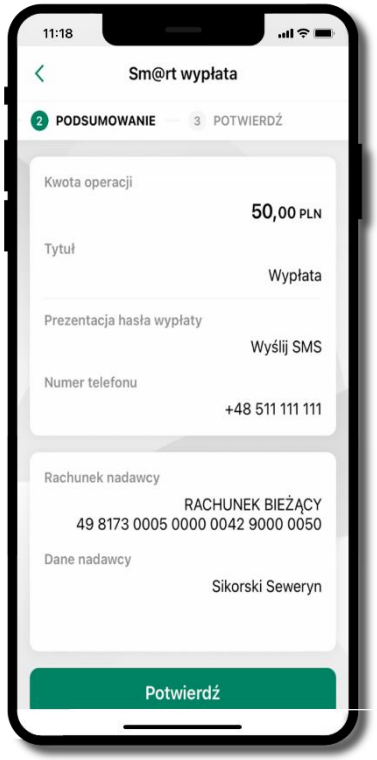
- dodatkowo w formularzu przelewu uzupełnij kwotę brutto faktury i VAT

Sm@rt wypłata





wybierz rachunek,
podaj tytuł, kwotę i sposób prezentacji hasła wypłaty **(wyślij SMS/Wyświetl na urządzeniu)**,
kliknij **Dalej**



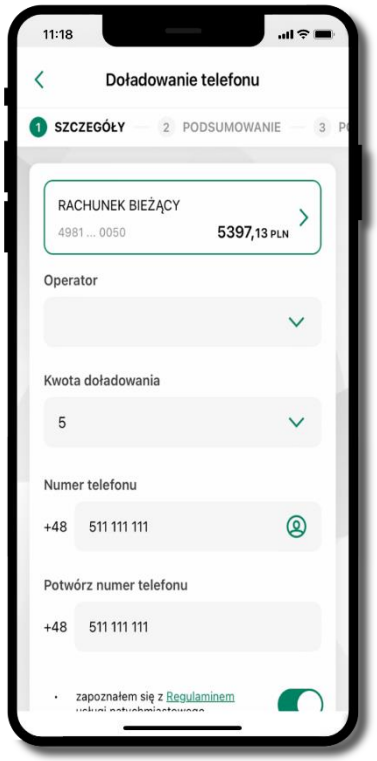
sprawdź dane
Sm@rt wypłaty,
kliknij **Potwierdź**

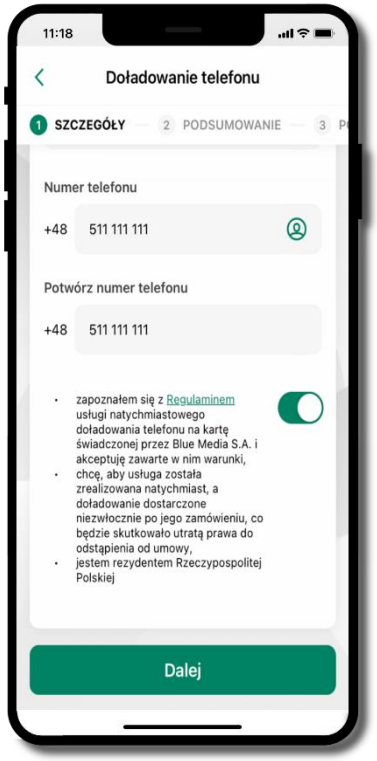
podaj **e-PIN**
i **Potwierdź**

operacja została przyjęta
do realizacji

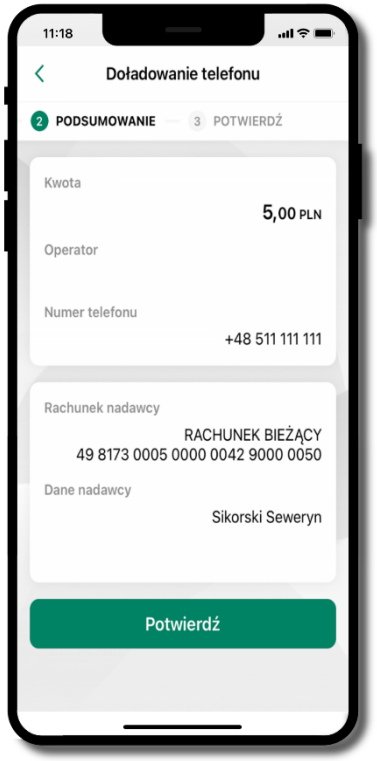
pamiętaj o ograniczonym czasie na wykonanie wypłaty

Doładowanie telefonu





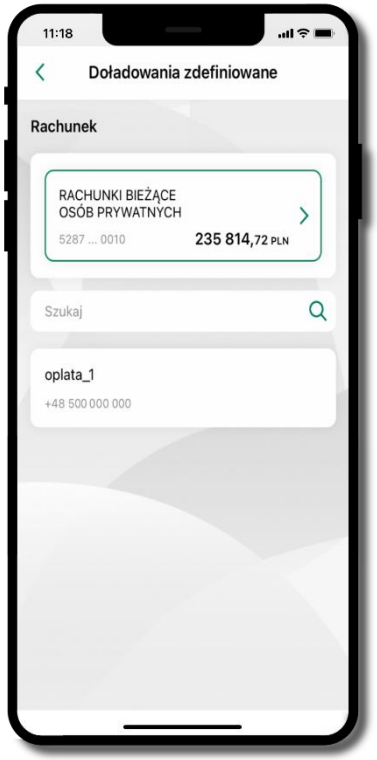
wybierz rachunek i operatora, wstaw kwotę, podaj numer telefonu lub wybierz z listy kontaktów, zaakceptuj regulamin i kliknij **Dalej**



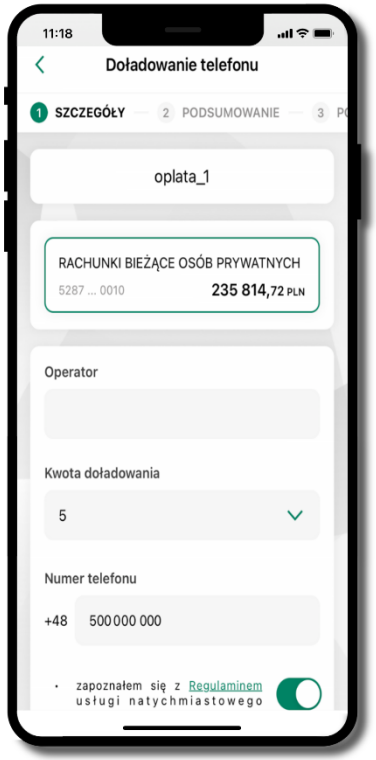
sprawdź dane doładowania i kliknij **Potwierdź**

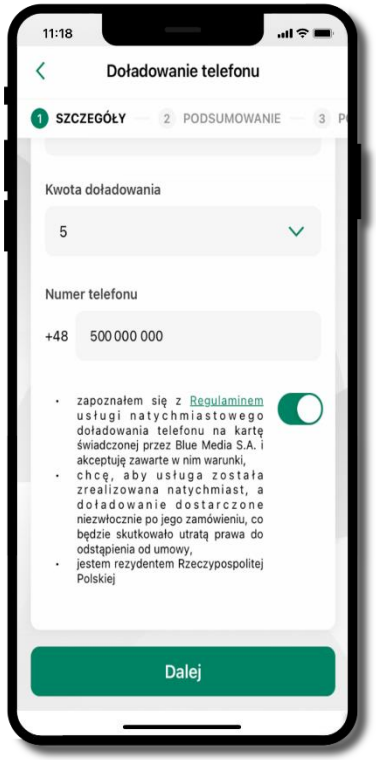
podaj **e-PIN** i **Potwierdź**

Doładowania zdefiniowane

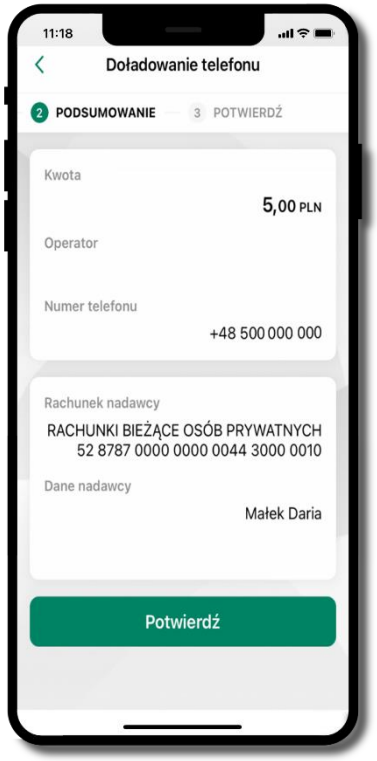


wybierz rachunek i z listy zdefiniowanych doładowań te, które chcesz wykonać





sprawdź dane doładowania – możesz zmienić kwotę, kliknij **Dalej**

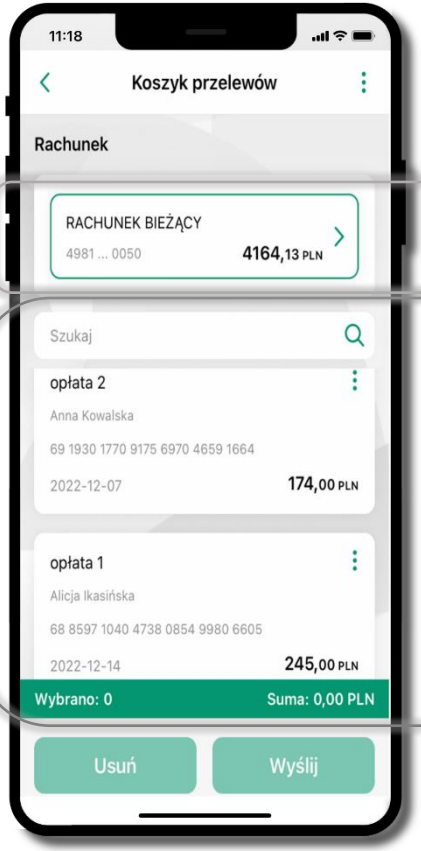


sprawdź dane doładowania i kliknij **Potwierdź**

podaj **e-PIN** i **Potwierdź**

Koszyk przelewów

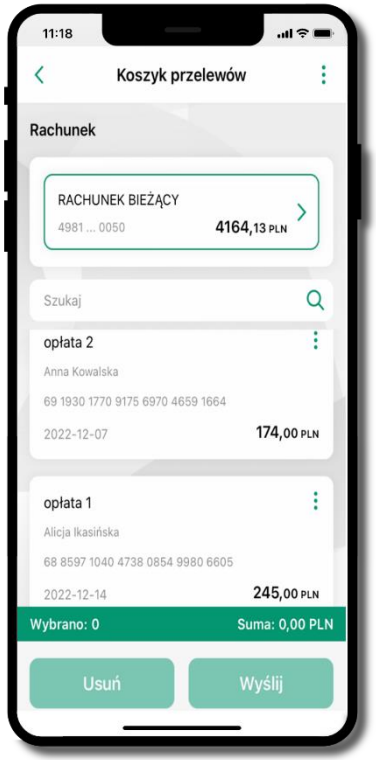
Przelewy, które podczas tworzenia zostały skierowane do koszyka przelewów wyświetlą się po wybraniu: Przelewy → Koszyk przelewów. Jeśli jest kilka rachunków, z których można wykonywać przelewy, to każdy z nich ma swój koszyk.



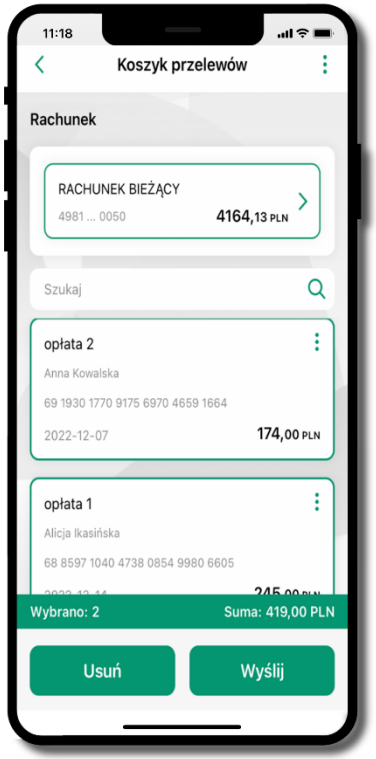
kliknij na strzałkę przy numerze rachunku i wskaż rachunek, którego koszyk przelewów ma się wyświetlić

przelewy w oknie możesz zaznaczać/odznaczać w dowolnej konfiguracji, aby je pojedynczo/grupowo usuwać lub wysłać autoryzując dyspozycję

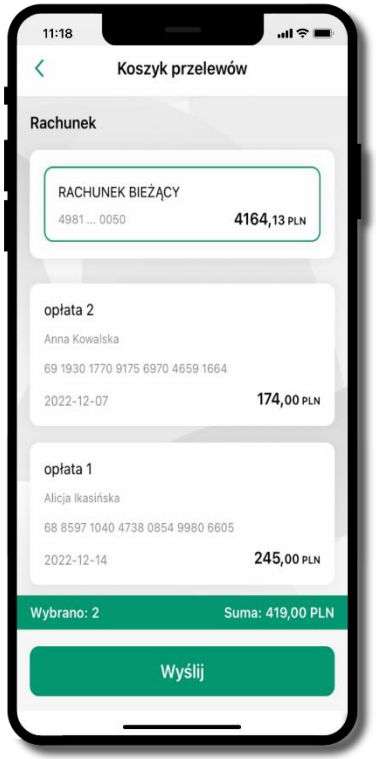
Koszyk przelewów – realizacja przelewów



zaznacz przelew(y) z listy lub wszystkie (⋮), następnie: **Usuń** – skasujesz przelew(y) lub **Wyślij** – przejdziesz do ich realizacji



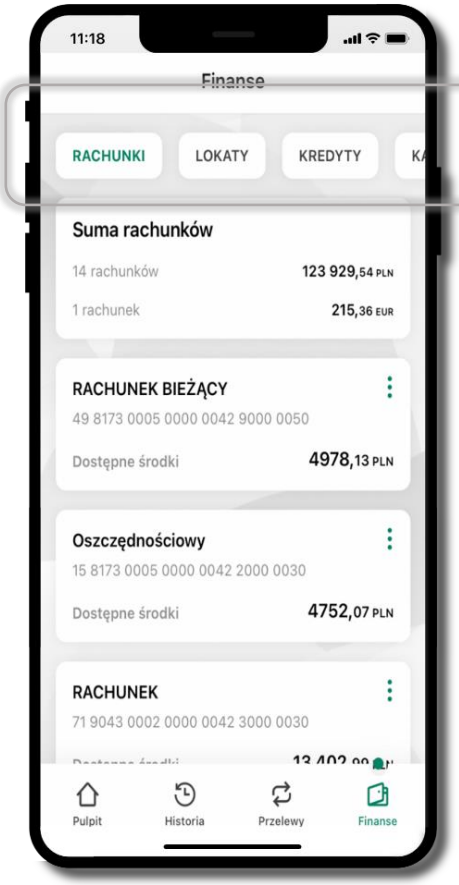
potwierdź **Wyślij** lub **Usuń** wybrany przelew (przelewy)



sprawdź podsumowanie i **Wyślij**

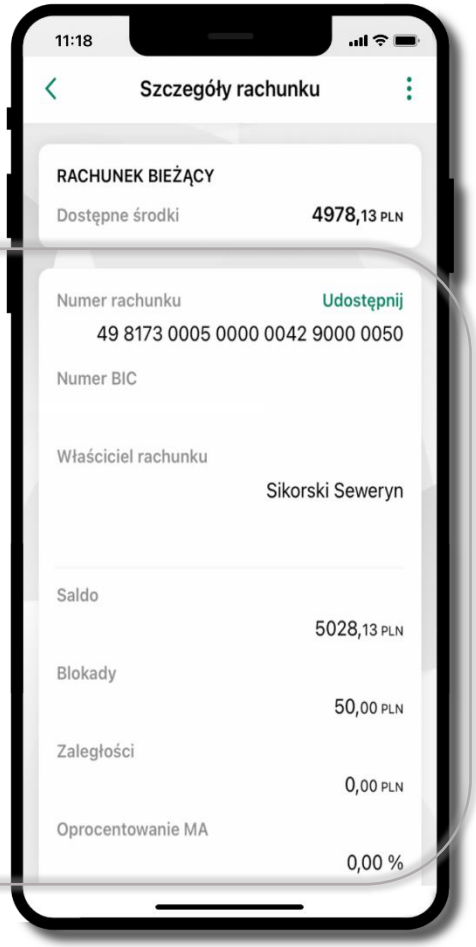
podaj **e-PIN** i **Potwierdź**

Finanse – rachunki



Rachunki – wyświetlana jest lista Twoich rachunków

klikając w wybrany rachunek zobaczysz jego szczegółowe dane tj: saldo, dostępne środki, blokady środków, zaległości, oprocentowanie;

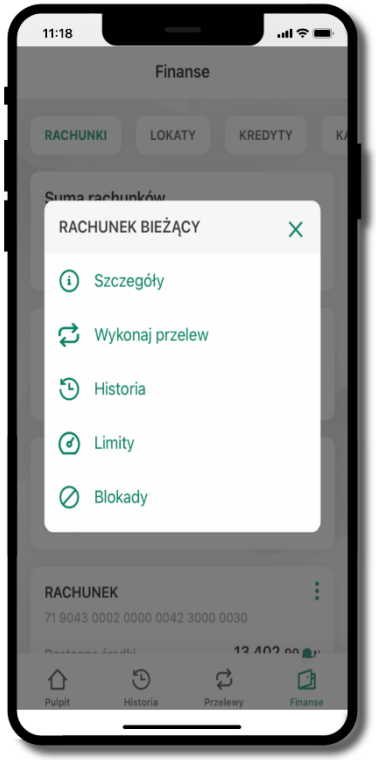


Rachunki – lista

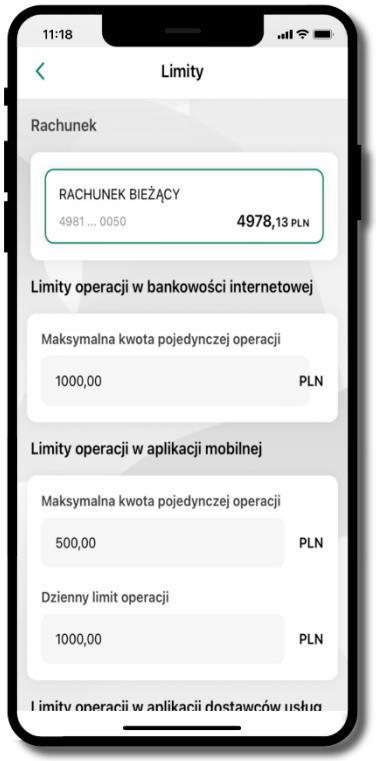
wybierając **podręczne menu rachunku**
masz szybki dostęp do podstawowych opcji:

- szczegóły rachunku, opis str. 71,
- wykonaj przelew, opis str. 62
- historia operacji, opis str. 61,
- limity transakcji, opis str. 73,
- blokady środków, opis str.73

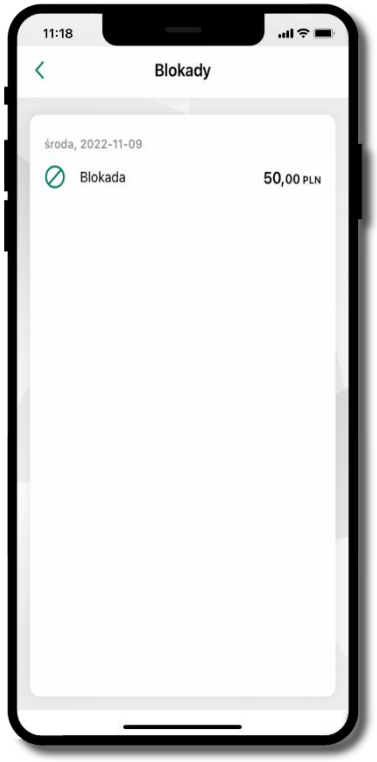
Rachunki – limity transakcji i blokady środków



wybierz **Limity/ Blokady**



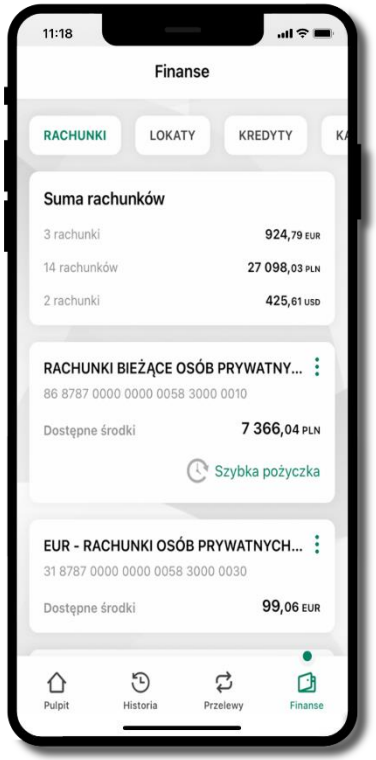
Limity
– wyświetlane są informacje o limitach transakcji na rachunku



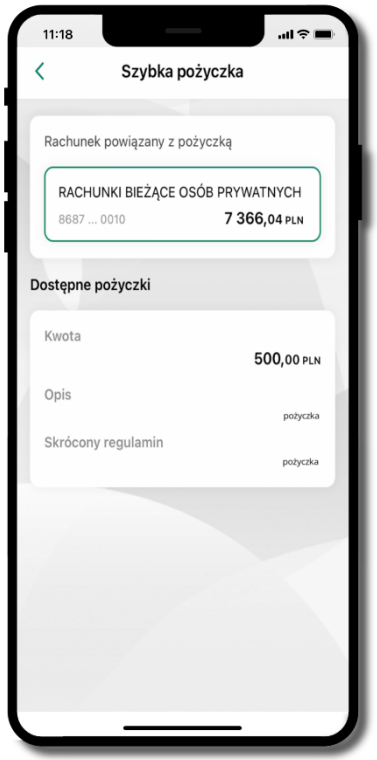
Blokady środków
– wyświetlane są informacje na temat posiadanych blokad na rachunku

Szybka pożyczka

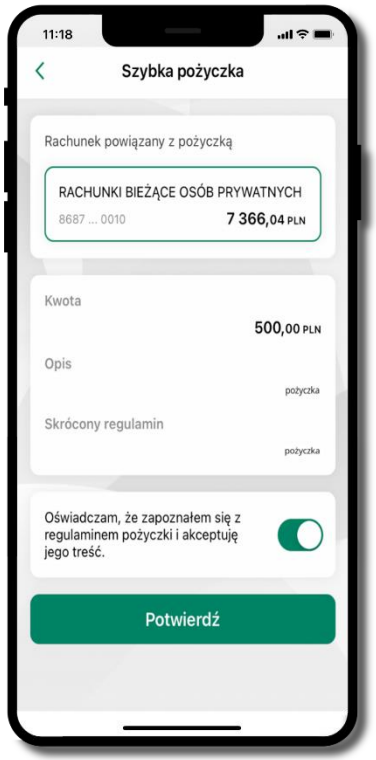
Opcja pozwala uruchomić dodatkowe środki na Twoim rachunku. Pożyczka jest udzielona automatycznie w przypadku, gdy zaakceptujesz jej regulamin oraz spełnisz kryteria niezbędne do jej udzielenia (zdefiniowane w Twoim banku).



kliknij w
Szybka pożyczka

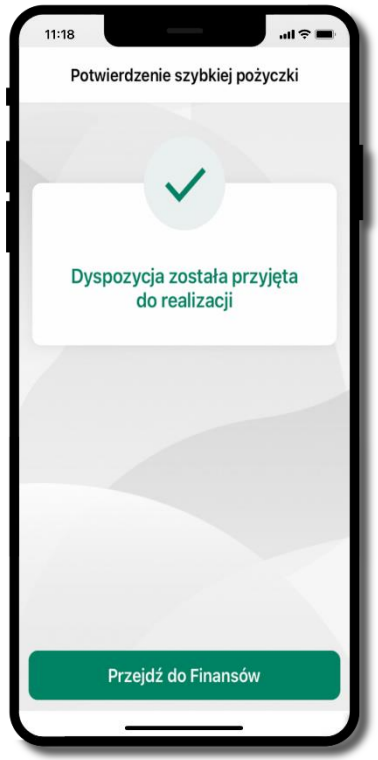


wybierz pożyczkę
z dostępnych ofert



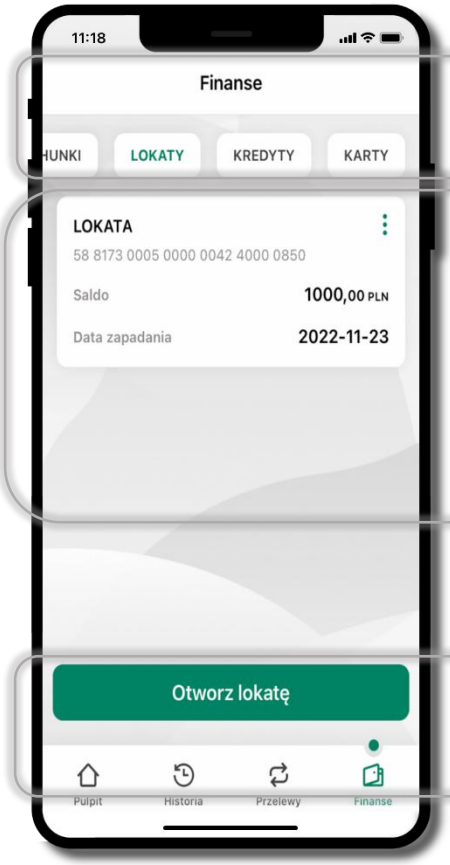
zaakceptuj regulamin
i **Potwierdź**

podaj **e-PIN**
i **Potwierdź**



dyspozycja została
przyjęta do realizacji

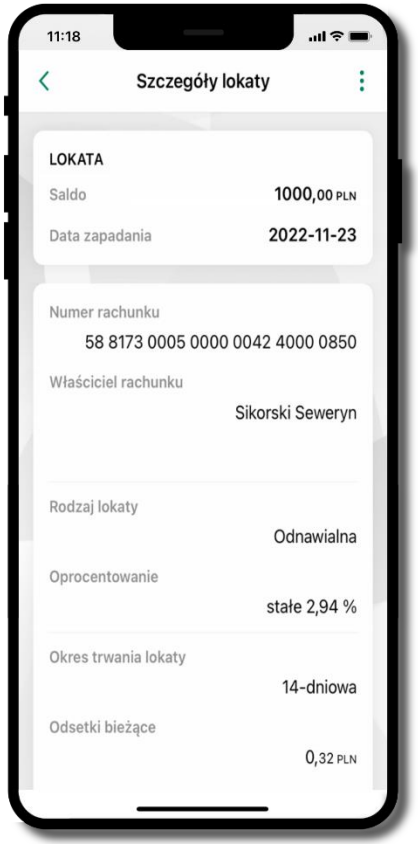
Finanse – lokaty



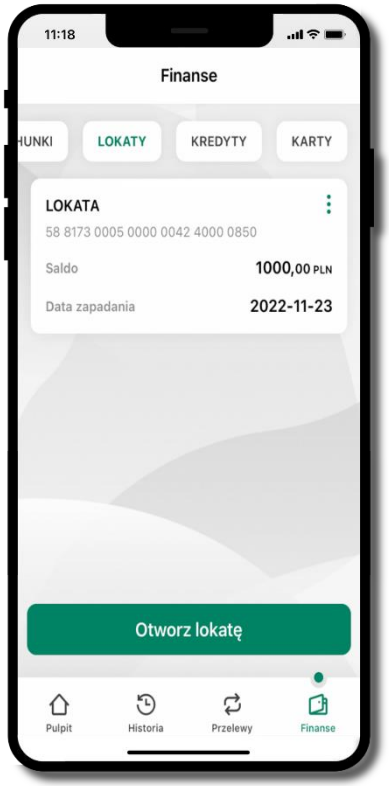
Lokaty – wyświetlana jest lista Twoich lokat

klikając w wybraną lokatę zobaczysz
– **Szczegóły lokaty**

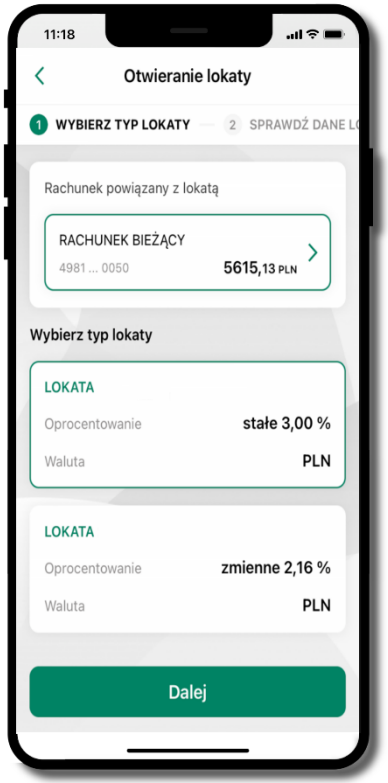
aby założyć nową lokatę użyj **Otwórz lokatę**, opis str. 76



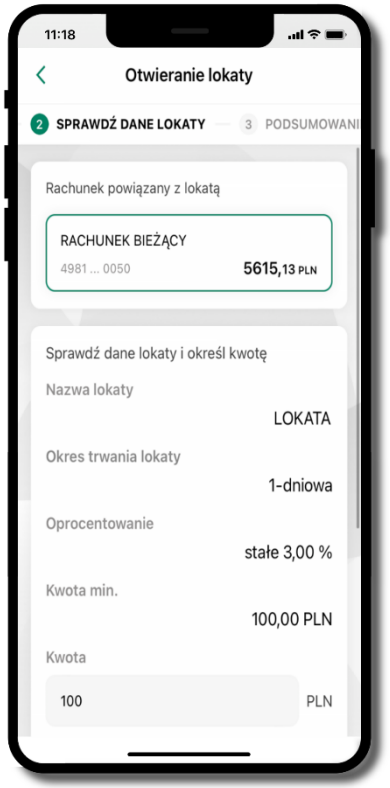
Otwórz lokatę



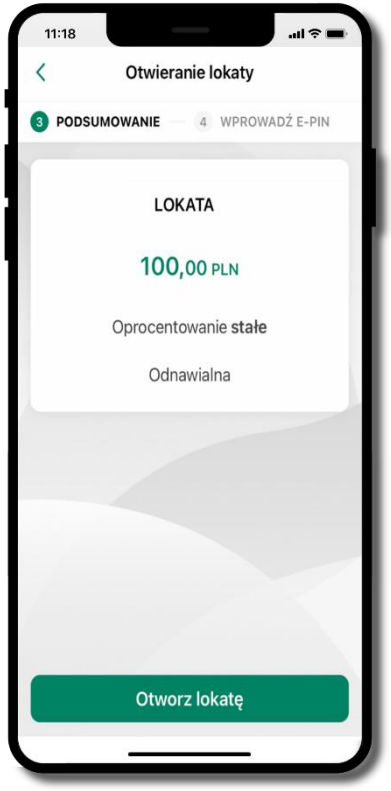
wybierz
Otwórz lokatę



kliknij na strzałkę przy numerze rachunku i **wskaż rachunek**, z którego chcesz otworzyć lokatę; **wybierz rodzaj lokaty**



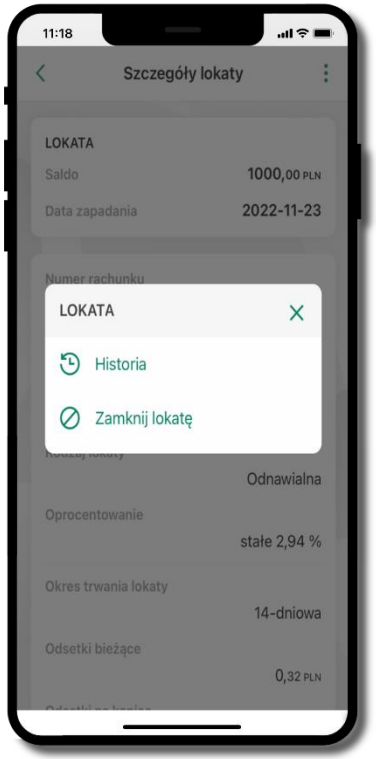
uzupełnij: kwotę i rodzaj lokaty, zaakceptuj regulamin i kliknij **Dalej**



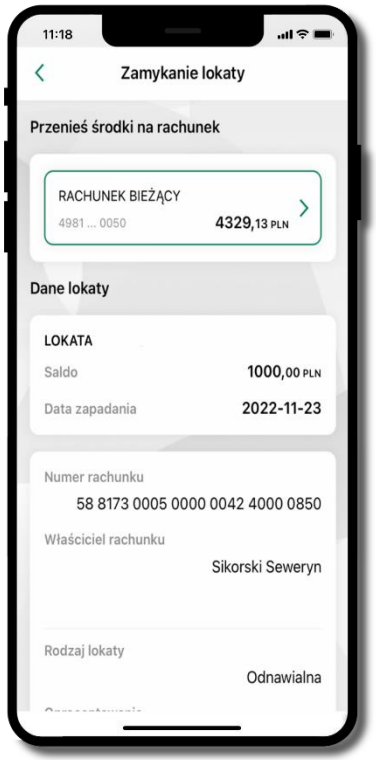
sprawdź dane zakładanej lokaty i **Otwórz lokatę**

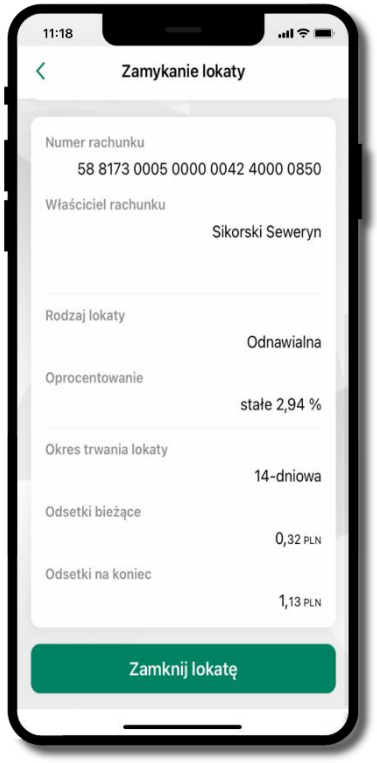
podaj **e-PIN**
i **Potwierdź**

Zamknij lokatę



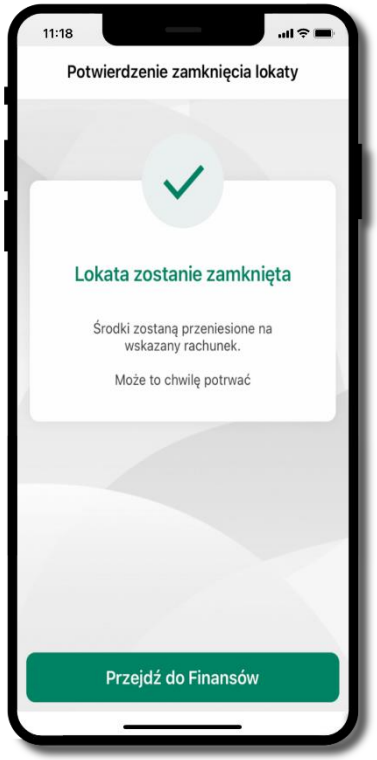
wejdź w podręczne menu i wybierz – **Zamknij lokatę**





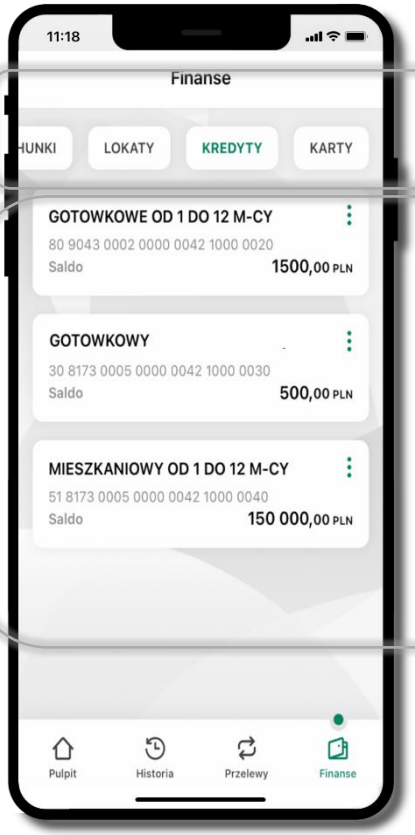
wybierz rachunek, na który zostaną przeniesione środki; sprawdź dane i **Zamknij lokatę**

podaj **e-PIN** i **Potwierdź**



lokata zostanie zamknięta

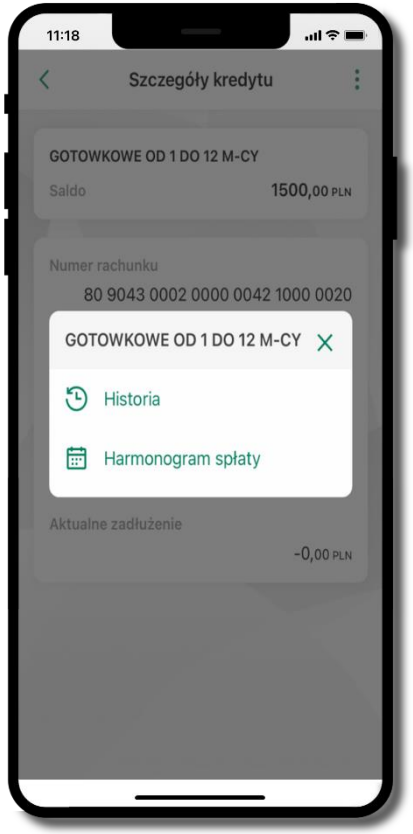
Finanse – kredyty



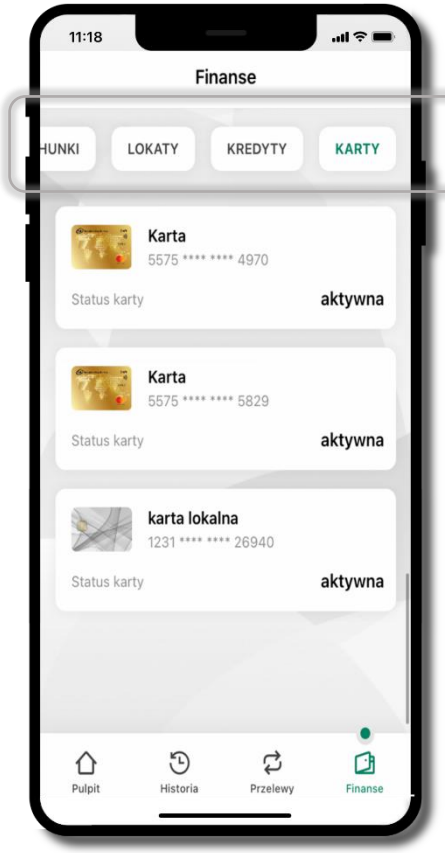
Kredyty – wyświetlana jest lista Twoich kredytów

klikając w wybrany kredyt zobaczysz **Szczegóły kredytu**

w podręcznym menu szczegółów kredytu wyświetlisz **Historię** i **Harmonogram spłaty**



Finanse – karty

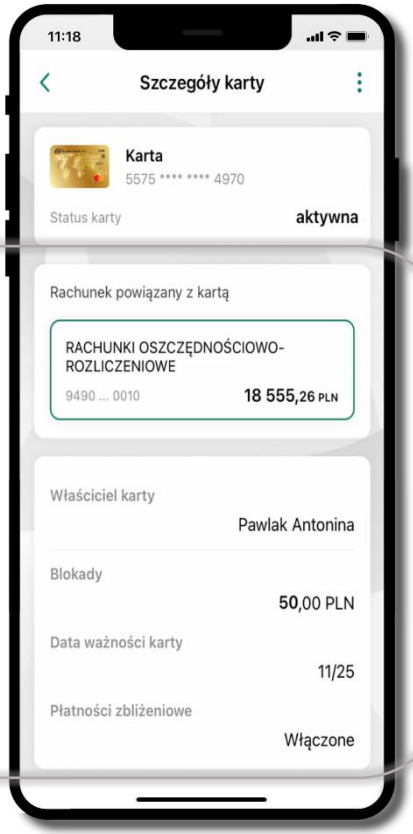


KARTY – wyświetlana jest lista Twoich kart

Klikając w wybraną kartę zobaczysz jej szczegółowe dane tj: właściciela karty, rachunek powiązany z kartą, datę ważności, blokady kwot, status.

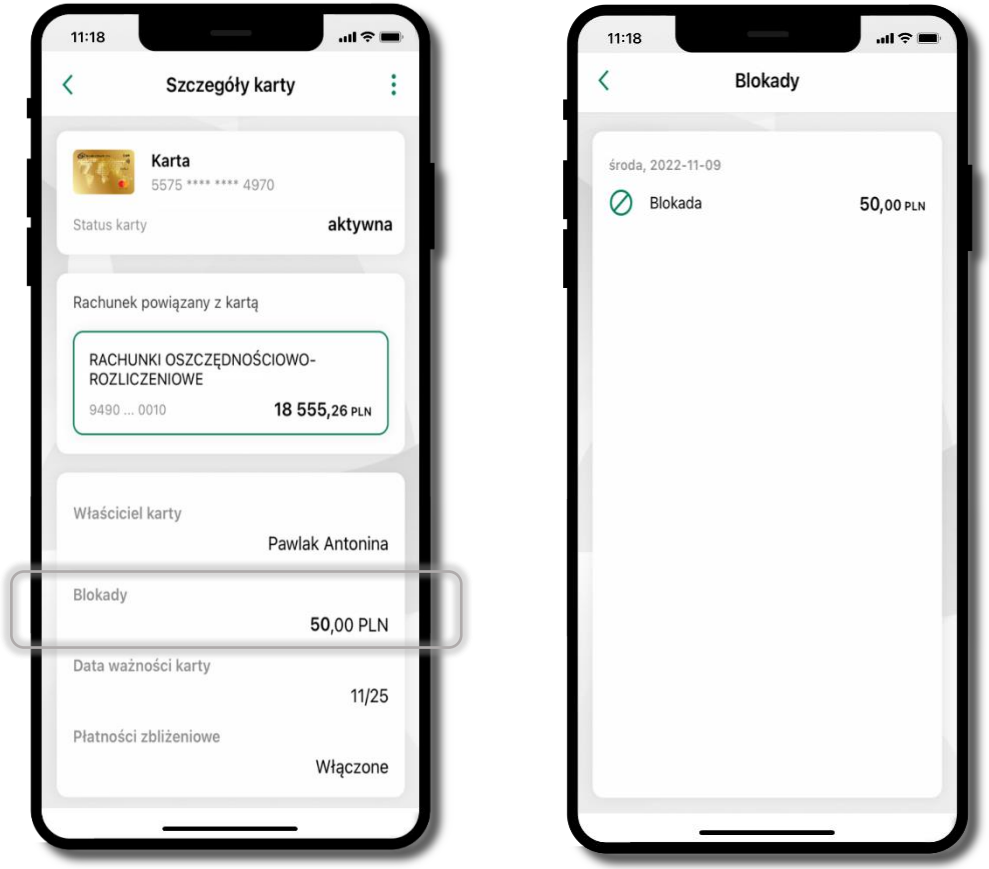
Podręczne menu wyświetli opcje: **Blokady, Limity, Włącz/Wyłącz zbliżeniowość, Zmień PIN do karty Zablokuj kartę czasowo/Odblokuj kartę, Zastrzeż kartę na zawsze.**

Zmiana PIN-u karty, aktywacja karty, aktywacja funkcji zbliżeniowej karty możliwa jest w zależności od dostepności usług w Twoim banku.



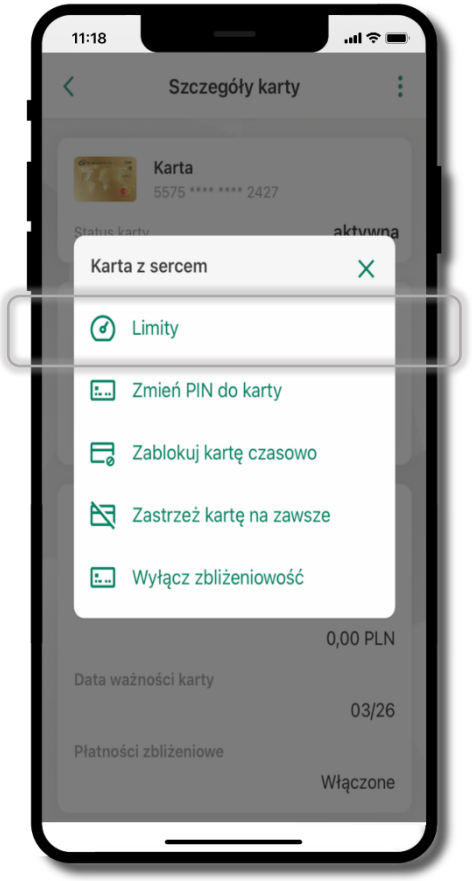
Karty – blokady kwot

Blokady – wyświetlne są informacje na temat posiadanych blokad kwot na karcie.

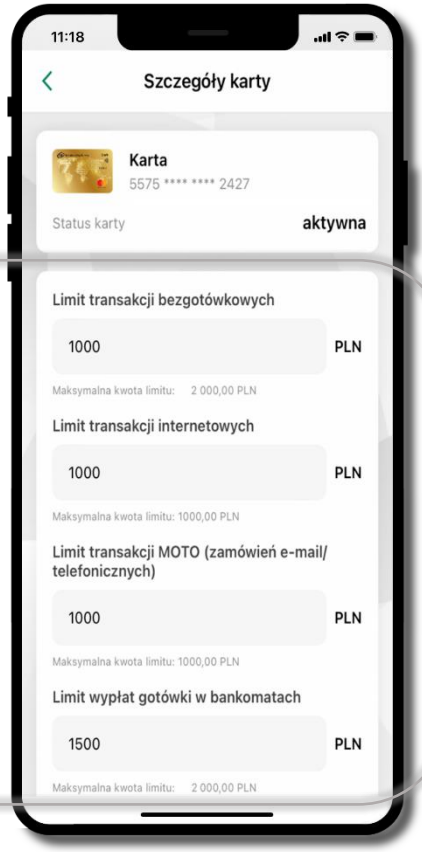


Karty – limity transakcji kartowych

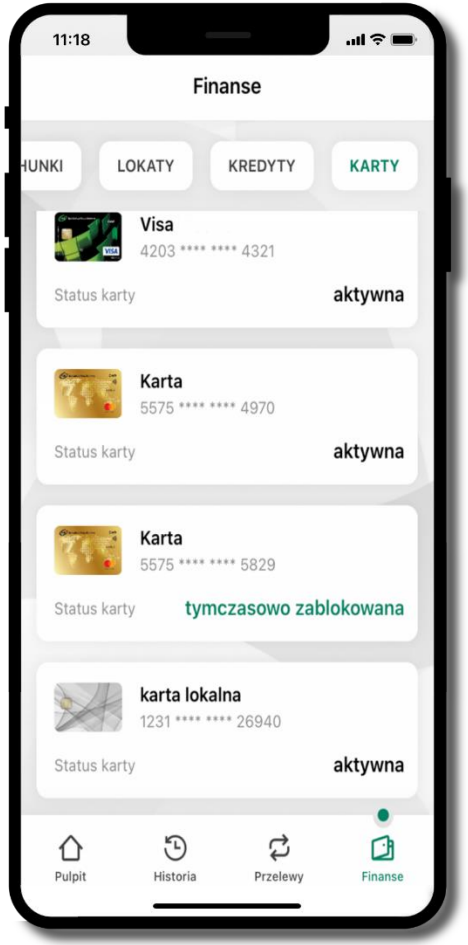
LIMITY – wyświetlone są informacje o limitach transakcji na karcie, z możliwością zmiany limitów.



aby zmienić limit na karcie:
wpisz **nowy limit, Zapisz**,
wprowdź **e-PIN**
i **Potwierdź**



Statusy kart



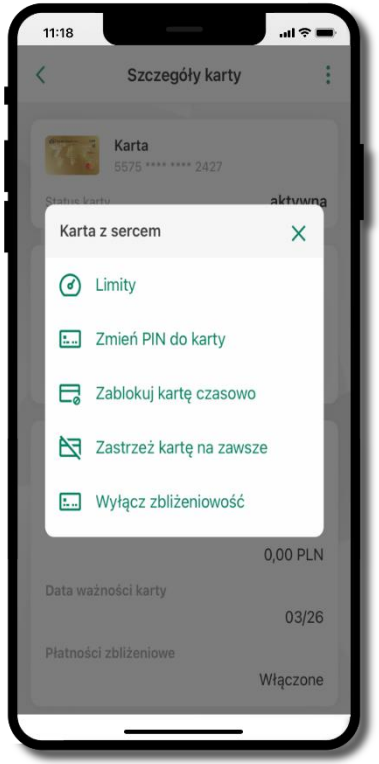
w przygotowaniu
– w banku został złożony wniosek o wydanie karty, karta jest w produkcji

tymczasowo zablokowana
– została wprowadzona czasowa blokada karty, opis str. 83

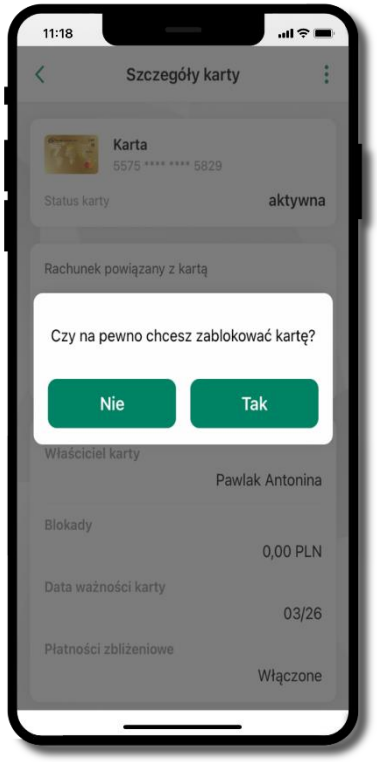
aktywna
– karta jest aktywowana przez klienta (sposób aktywacji karty określony jest przez bank)

Czasowa blokada karty

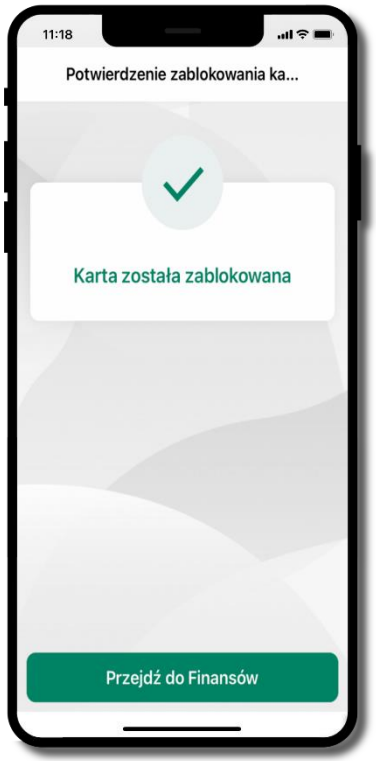
Możesz tymczasowo zabezpieczyć kartę jeśli podejrzewasz np. jej zgubienie lub zczytanie danych karty przez osoby trzecie.

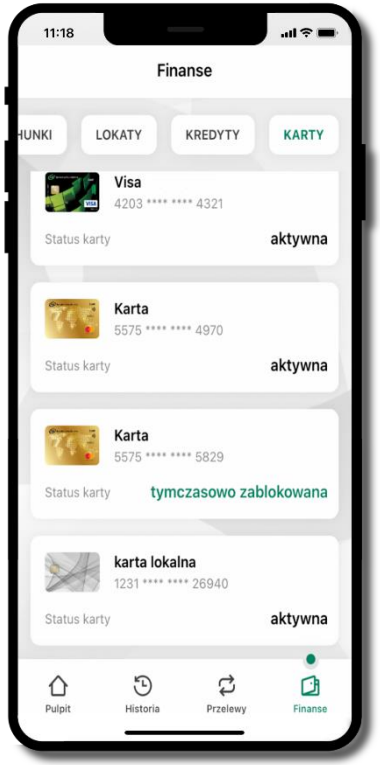


wybierz
Zablokuj kartę czasowo

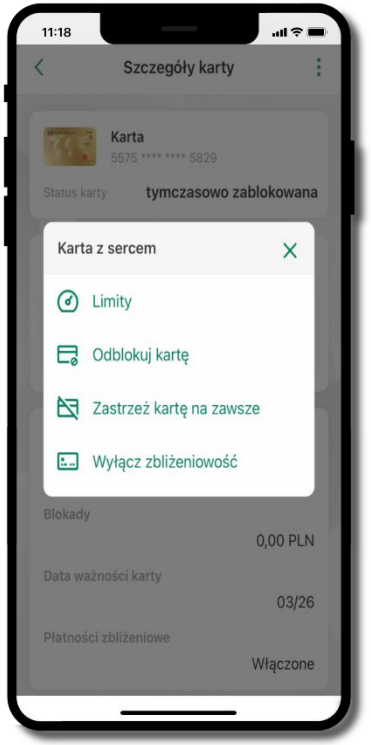


potwierdź blokadę karty,
wybierz **TAK**





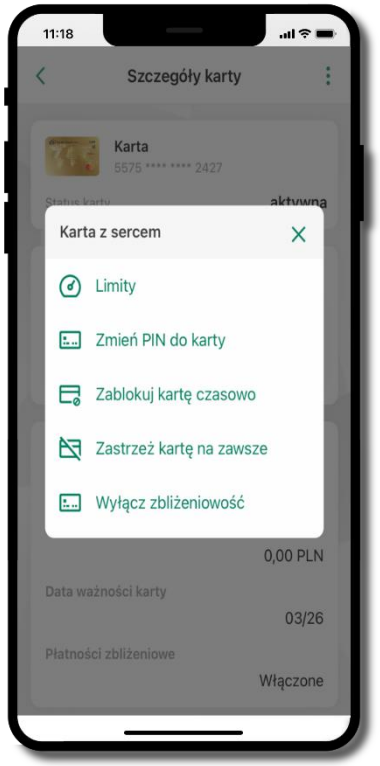
karta **tymczasowo zablokowana**



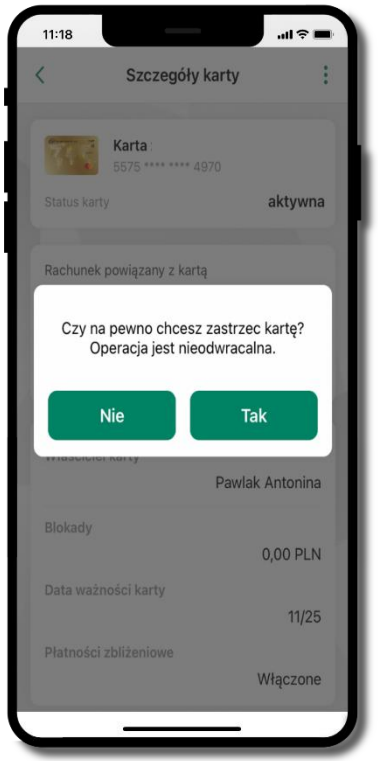
czasowa blokada karty jest
operacją odwracalną
→ wybierz **Odblokuj kartę**

Zastrzeżenie karty

Zastrzeżenie karty jest operacją nieodwracalną – karta zostanie zarchiwizowana, nie pojawi się na liście kart.



wybierz
Zastrzeż kartę na zawsze



potwierdź **zastrzeżenie karty,**
wybierz **Tak**

operacja jest nieodrwacalna

Często zadawane pytania i odpowiedzi

1. **Co to jest Aplikacja mobilna Nasz Bank?**

   Aplikacja mobilna Nasz Bank, to oprogramowanie instalowane na urządzeniu przenośnym np. smartfon, tablet, umożliwiające bezpieczne korzystanie z usług bankowych.

2. **Co to jest Autoryzacja mobilna?**

   Autoryzacja mobilna, to alternatywny sposób potwierdzania operacji wykonywanych w bankowości internetowej i w placówce banku.

3. **Jakie są opłaty za korzystanie z Aplikacji mobilnej Nasz Bank?**

   Pobranie i korzystanie Aplikacji mobilnej Nasz Bank jest bezpłatne. Nawiązuje ona jednak połączenie z Internetem i należy sprawdzić jakie opłaty nalicza operator sieci komórkowej za transmisję danych.

4. **Czy do korzystania z Aplikacji mobilnej Nasz Bank niezbędny jest pakiet danych internetowych?**

   Tak, Aplikacja mobilna Nasz Bank łączy się z bankiem przez Internet (dane komórkowe lub sieć WI-FI).

5. **Skąd można pobrać Aplikację mobilną Nasz Bank?**

   Aplikację mobilną Nasz Bank należy pobrać ze sklepu AppStore (opis str. 6).

6. **Na ilu urządzeniach można aktywować Aplikację mobilną Nasz Bank?**

   Użytkownik może aktywować Aplikację mobilną Nasz Bank na maksymalnie czterech urządzenia jednocześnie. Należy jednak pamiętać, że zalogowanie się na jednym urządzeniu spowoduje zakończenie sesji na wszystkich pozostałych.

7. **Gdzie znajdę informację na jakich urządzeniach została aktywowana Aplikacja mobilna Nasz Bank?**

   Informacje można odczytać w systemie bankowości internetowej *Ustawienia* → *Kanały dostępu i urządzenia* → wyświetlone są nazwy urządzeń mobilnych.

8. Czy do korzystania z Aplikacji mobilnej Nasz Bank trzeba mieć podpisaną umowę z określonym operatorem telekomunikacyjnym?

Nie, z Aplikacji mobilnej Nasz Bank mogą korzystać klienci wszystkich sieci telefonicznych.

9. Czy operacje wykonane w Aplikacji mobilnej Nasz Bank będą widoczne na koncie bankowości internetowej?

Tak, w historii rachunku będą widoczne wszystkie transakcje wykonane w Aplikacji mobilnej Nasz Bank.

10. Czy zmiana karty SIM ma wpływ na działanie Aplikacji mobilnej Nasz Bank?

Nie, Aplikacja mobilna Nasz Bank będzie działała jak dotychczas. Przy zmianie karty SIM nie ma potrzeby jej ponownego instalowania.

11. Czy zmiana numeru telefonu ma wpływ na działanie Aplikacji mobilnej Nasz Bank?

Nie, Aplikacja mobilna Nasz Bank będzie działała jak dotychczas. Należy jednak pamiętać, aby poinformować bank o zmianie numeru telefonu.

12. Co zrobić w przypadku zmiany urządzenia mobilnego np. smartfonu, na którym była zainstalowana Aplikacja mobilna Nasz Bank, na inny?

W przypadku zmiany telefonu na inny, należy na nim zainstalować i aktywować Aplikację mobilną Nasz Bank. Poprzednio powiązane urządzenie należy w bankowości internetowej odłączyć od konta *(Ustawienia → Kanały dostępu i urządzenia → Usuń urządzenie).*

13. Co zrobić w przypadku utraty urządzenia mobilnego np. smartfonu, na którym była zainstalowana Aplikacja mobilna Nasz Bank?

W przypadku utraty np. smartfonu, tabletu z zainstalowaną Aplikacją mobilną Nasz Bank należy skontaktować się z bankiem. Jeśli jest taka możliwość należy w bankowości internetowej usunąć powiązane urządzenie *(Ustawienia → Kanały dostępu i urządzenia → Usuń urządzenie).*

14. Czy można zainstalować Aplikację mobilną na tym samym urządzeniu po wcześniejszym jej odinstalowaniu?

W przypadku odinstalowania Aplikacji np. na telefonie można ją ponownie zainstalować i aktywować. Poprzednio powiązane urządzenie w bankowości internetowej zostanie nadpisane nowo dodanym urządzeniem – w tym przypadku tym samym *(Ustawienia → Kanały dostępu i urządzenia).*

15. Jak można ustalić e-PIN do Aplikacji mobilnej Nasz Bank i jak go zmienić?

Ustalenie kodu e-PIN odbywa się w momencie aktywacji Aplikacji mobilnej Nasz Bank (opis str. 9). e-PIN można zmienić z poziomu *Ustawienia → Zmień e-PIN* (opis str. 38).

16. Co zrobić, gdy zapomnę kodu e-PIN do Aplikacji mobilnej Nasz Bank?

Kod e-PIN jest znany tylko i wyłącznie użytkownikowi Aplikacji mobilnej Nasz Bank, nie jest nigdzie rejestrowany i nie ma możliwości jego przypomnienia. W sytuacji, gdy nie mamy włączonej mobilnej autoryzacji i logujemy się do systemu bankowości internetowej hasłem z SMS należy usunąć urządzenie mobilne w bankowości internetowej i ponownie aktywować Aplikację mobilną Nasz Bank .

Natomiast jeśli mamy włączony sposób autoryzacji na autoryzację mobilną, wówczas należy zgłosić się do banku w celu zmiany sposobu autoryzacji na hasła SMS.

17. Czy można zablokować Aplikację mobilną Nasz Bank?

Aplikację mobilną można zablokować korzystając z opcji w aplikacji, za pomocą Internet Bankingu, wysyłając SMS na numer SMS bankingu w banku.

Blokada w Aplikacji mobilnej – opis str. 20.
Wprowadzenie blokady za pomocą Internet Bankingu i wysyłając SMS opisane jest instrukcji, str. 18.

18. Jak można odblokować Aplikację mobilną Nasz Bank?

W przypadku zablokowania/usunięcia profilu użytkownika Aplikacji mobilnej należy ją ponownie powiązać z serwisem bankowości internetowej (opis str. 12).
W przypadku zablokowania wszystkich zdalnych kanałów dostępu do bankowości odwołanie blokady wymaga kontaktu z bankiem.

19. Jak można wylogować się z Aplikacji mobilnej Nasz Bank?

W tym celu wybierz ikonę profilu w prawym górnym rogu, następnie opcję *Wyloguj* (opis str. 30).

20. Czy zablokowanie dostępu do serwisu bankowości internetowej zablokuje dostęp do Aplikacji mobilnej Nasz Bank?

Nie, zablokowanie tylko dostępu do serwisu bankowości internetowej nie blokuje działania Aplikacji mobilnej. W wyjątkowych przypadkach może nastąpić całkowita blokada wszystkich zdalnych dostępów do bankowości elektronicznej – wtedy należy skontaktować się z bankiem.

21. Czy w Aplikacji mobilnej Nasz Bank można sprawdzić historię operacji?

Tak, historię wykonanych operacji z danego rachunku można sprawdzić wybierając przycisk zakładkę *Historia* (opis str. 59).

22. Czy tzw. jailbreak (dostęp do uprawnień administratora) urządzenia ma wpływ na działanie Aplikacji mobilnej Nasz Bank?

Tak, Aplikacja mobilna nie będzie działać na takim urządzeniu.

23. Co to jest kod BLIK?

Kod BLIK, to sześciocyfrowy kod wyświetlany przez Aplikację mobilną Nasz Bank, za pomocą którego możesz dokonać: płatności w sklepie internetowym, płatności w sklepie stacjonarnym oraz wypłaty w bankomacie.

24. Czy korzystanie z BLIK-a jest bezpieczne?

Płatność BLIK jest bezpieczna. W Aplikacji mobilnej Nasz Bank zostały wprowadzone funkcje podnoszące bezpieczeństwo Twoich transakcji: logowanie kodem e-PIN lub odciskiem palca, autoryzacja operacji e-PIN-em, połączenie szyfrowane.

25. Co to jest smartKARTA?

Usługa smartKARTA umożliwia obsługę rachunku w bankomatach i wpłatomatach Twojego banku (opis str. 52).

Historia zmian wersji dokumentu

Wersja dokumentu 2.2 do wersji aplikacji 2.0.8

- dodano datę, dane odbiorcy i numer rachunku na liście przelewów oczekujących w koszyku przelewów, Koszyk przelewów, Koszyk przelewów – realizacja przelewów
- zaktualizowano: Powiadomienia.

Wersja dokumentu 2.3 do wersji aplikacji 2.0.14

- zaktualizowano okna w dokumencie – usunięto ikony koszyków w widoku historii operacji,
- dodano zapis o czcionce dynamicznej w aplikacji, Funkcje ekranu startowego Aplikacji mobilnej Nasz Bank
- zaktualizowano: Rachunek główny,
- zaktualizowano: Logowanie odciskiem palca,
- zaktualizowano ekrany wpisywania kodu e-PIN w dokumencie – dodano litery pod cyframi na klawiaturze.

Wersja dokumentu 2.4 do wersji aplikacji 2.0.14

- dodano informację o otrzymaniu wiadomości zwrotnej SMS po zablokowaniu dostępu do kanałów bankowości elektronicznej wiadomością SMS, Blokowanie dostępu do Aplikacji mobilnej,
- połączono opcję w ustawieniach: *Rachunek główny* i *Widok przed zalogowaniem*, Rachunek główny, Ustawienia – Aplikacja mobilna, Usuń profil, Blokowanie dostępu za pomocą aplikacji.