

Często zadawane pytania i odpowiedzi

1. Co to jest Aplikacja mobilna?

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

2. Co to jest Mobilna Autoryzacja

Mobilna Autoryzacja, to alternatywny sposób potwierdzania operacji wykonywanych w bankowości internetowej, zastępuje ona jednorazowe hasła z kart kodów lub wysyłane w komunikatach SMS. Z mobilnej autoryzacji można korzystać jedynie w Aplikacji.

3. Jakie są opłaty za korzystanie z aplikacji Nasz Bank?

Pobranie i korzystanie aplikacji 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 niezbędny jest pakiet danych internetowych?

Tak, Aplikacja łączy się z odpowiednim serwerem przez Internet.

5. Skąd można pobrać Aplikację mobilną?

Aplikację mobilną należy pobrać ze sklepu Google Play (dla Android) lub App Store (dla iOS)

6. Na ilu urządzeniach można aktywować Aplikację?

Aplikację można aktywować na maksymalnie czterech urządzeniach mobilnych jednocześnie. Należy jednak pamiętać, że zalogowanie do Aplikacji na jednym urządzeniu mobilnym, spowoduje wygaśnięcie sesji w bankowości na innym urządzeniu.

7. Gdzie znajdę informację na jakich urządzeniach została aktywowana Aplikacja?

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

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

Nie, z Aplikacji mogą korzystać klienci wszystkich sieci telefonicznych.

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

Tak, źródłem danych dla Aplikacji jest serwis bankowości internetowej. W historii rachunku będą widoczne wszystkie transakcje wykonane w Aplikacji mobilnej.

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

Nie, Aplikacja będzie działała jak dotychczas. Przy zmianie karty SIM nie ma potrzeby ponownego instalowania Aplikacji.

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

Nie, Aplikacja będzie działała jak dotychczas. Należy jednak pamiętać, że nowy numer telefonu powinien być zarejestrowany w systemie banku jeśli na niego mają przychodzić SMS do autoryzacji.

12. Co zrobić w przypadku zmiany urządzenia mobilnego np. telefonu, na którym była zainstalowana Aplikacja, na inny?

W przypadku zmiany telefonu na inny, należy zainstalować na nim Aplikację. Wcześniej powiązane urządzenie w serwisie bankowości internetowej trzeba usunąć (*Ustawienia->Kanały dostępu i urządzenia ->Usuń urządzenie*)

13. Co zrobić w przypadku utraty urządzenia mobilnego np. telefonu, na którym była zainstalowana Aplikacja?

W przypadku utraty np. telefonu, należy w serwisie bankowości internetowej usunąć powiązane urządzenie (*Ustawienia->Kanały dostępu i urządzenia ->Usuń urządzenie*)

14. Jak można ustalić e-PIN do Aplikacji i jak go zmienić?

Ustalenie kodu e-PIN do Aplikacji odbywa się w momencie aktywacji Aplikacji. e-PIN można zmienić z poziomu „Ustawienia – Zmień e-PIN”.

15. Co zrobić gdy zapomni się kodu e-PIN do Aplikacji?

Kod e-PIN jest znany tylko i wyłącznie użytkownikowi Aplikacji, nie jest nigdzie rejestrowany i nie ma możliwości jego przypomnienia. W takiej sytuacji należy usunąć

urządzenie mobilne w bankowości internetowej i ponownie aktywować Aplikację ustalając nowy e-PIN.

16. Czy można zablokować Aplikację?

Tak, Aplikację można zablokować w następujący sposób:

- po trzykrotnym błędnym wpisaniu kodu e-PIN profil użytkownika zostanie usunięty
- w opcji Aplikacji: „Ustawienia - Usuń użytkownika”
- z poziomu serwisu bankowości internetowej: *Ustawienia – Kanały dostępu i urządzenia – Usuń urządzenie mobilne.*

17. Jak można odblokować Aplikację?

W przypadku zablokowania/usunięcia profilu użytkownika Aplikacji należy ją ponownie powiązać z serwisem bankowości internetowej.

18. Czy zablokowanie dostępu do serwisu bankowości internetowej zablokuje dostęp do Aplikacji mobilnej?

Nie, zablokowanie dostępu do serwisu bankowości internetowej lub Interfejsu mobilnego bankowości nie blokuje działania Aplikacji.

19. Czy w Aplikacji można sprawdzić historię operacji?

Tak, historię wykonanych operacji z danego rachunku można sprawdzić wybierając przycisk „Pulpit - Historia operacji” lub „Finanse – Szczegóły rachunki – Historia operacji”

20. Czy tzw. rootowanie i jailbreak (dostęp do uprawnień administratora) urządzenia ma wpływ na działanie aplikacji?

Tak, Aplikacja mobilna nie powinna działać na takim urządzeniu.