

Szczegółowe warunki obsługi Konta Inteligo w aplikacji mobilnej IKO w PKO Banku Polskim SA

Obowiązują od 4 sierpnia 2018 r.

Spis treści

Rozdział 1 - Przedmiot Szczegółowych warunków i definicje	2
Rozdział 2 - Udostępnienie i aktywacja aplikacji IKO.....	2
Rozdział 3 - Dysponowanie Kontem Inteligo za pośrednictwem aplikacji IKO	3
Rozdział 4 - Zasady rozliczania transakcji.....	5
Rozdział 5 - Opłaty.....	6
Rozdział 6 - Zasady bezpieczeństwa	6
Rozdział 7 - Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji i wniosków	7
Rozdział 8 - Zmiana postanowień Szczegółowych warunków.....	7
Rozdział 9 - Inne postanowienia	8



Rozdział 1 – Przedmiot Szczegółowych warunków i definicje

§ 1.

1. Szczegółowe warunki obsługi Konta Inteligo w aplikacji mobilnej IKO w PKO Banku Polskim SA („Bank”), zwane dalej „Szczegółowymi warunkami”, regulują dostęp do Konta Inteligo za pośrednictwem aplikacji mobilnej, udostępnianej Klientowi w sposób odpowiedni do usługi fakultatywnej w rozumieniu „Ogólnych warunków prowadzenia rachunków i świadczenia usług przez Bank dla Posiadaczy Kont Inteligo”, zwanych dalej „Ogólnymi warunkami”.
2. Aktualny wykaz rodzajów rachunków prowadzonych w ramach Kont Inteligo, dla których Bank udostępnia aplikację mobilną, podawany jest do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.pl.

§ 2.

1. Użyte w Szczegółowych warunkach określenia są zgodne z definicjami użytymi w „Ogólnych warunkach”, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku, gdy definicja użyta w Szczegółowych warunkach różni się od definicji użytej w „Ogólnych warunkach” zastosowanie mają pojęcia zdefiniowane w niniejszych Szczegółowych warunkach.
3. W pozostałym zakresie, użyte w Szczegółowych warunkach określenia oznaczają:
 - 1) **aplikacja IKO** – usługa bankowości elektronicznej w postaci aplikacji mobilnej (w wersji 2.x lub 3.x) instalowana przez Klienta w procesie jej aktywacji na urządzeniu mobilnym, umożliwiającą dostęp do Konta Inteligo,
 - 2) **czek mobilny** – instrument uwierzytelniający, szczególnie postać kodu mobilnego, którego użycie wymaga ustanowienia przez Klienta wielorazowego hasła do czeków mobilnych,
 - 3) **hasło do czeków mobilnych** – instrument uwierzytelniający w postaci poufnego i definiowanego przez Klienta numerycznego ciągu znaków, służącego do wielorazowej autoryzacji użycia czeków,
 - 4) **karta** – karta debetowa albo karta kredytowa wybrana przez Klienta w aplikacji IKO w celu realizacji zbliżeniowych transakcji płatniczych,
 - 5) **kod mobilny** – instrument uwierzytelniający w postaci poufnego numerycznego ciągu znaków generowany przez aplikację IKO,
 - 6) **PIN** – instrument uwierzytelniający w postaci poufnego numerycznego ciągu znaków definiowany przez Klienta, służący do weryfikacji Klienta w ramach usługi bankowości elektronicznej oraz autoryzacji w ramach tej usługi. Bank dopuszcza wykorzystywanie przez Klienta funkcjonalności urządzenia mobilnego, na którym zainstalowana jest aplikacja IKO do wprowadzania PIN-u,
 - 7) **QR kod** – dwuwymiarowy kod graficzny, którego nośnikiem jest kombinacja modułów w dwóch kontrastowych kolorach, umożliwiającą kodowanie informacji w sposób zapewniający ich szybkie odczytanie przez urządzenia wyposażone w przystosowane do tego czytniki,
 - 8) **rachunek** – rachunek główny bądź dodatkowy prowadzony w ramach Konta Inteligo, udostępniony w aplikacji IKO,
 - 9) **transakcja płatnicza (transakcja)** – zainicjowana przez Klienta wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych przy użyciu aplikacji IKO,
 - 10) **urządzenie mobilne** – urządzenie elektroniczne pozwalające na odbieranie, przetwarzanie i wysyłanie danych, także przy pomocy sieci bezprzewodowej, które może być swobodnie przenoszone i używane w dowolnym miejscu, spełniające wymagania techniczne niezbędne do instalacji aplikacji IKO,
 - 11) **zbliżeniowa transakcja płatnicza** – transakcja dokonana przy użyciu karty w terminalu z czytnikiem zbliżeniowym, realizowana poprzez zbliżenie urządzenia z nośnikiem zbliżeniowym do czytnika terminala (funkcja opcjonalna).

Rozdział 2 - Udostępnienie i aktywacja aplikacji IKO

§ 3.

1. Warunkiem udostępnienia Klientowi aplikacji IKO jest posiadanie przez Klienta aktywnego dostępu do serwisu internetowego.
2. Warunkiem korzystania z aplikacji IKO jest jej aktywacja przez Klienta.

§ 4.

1. Bank dopuszcza różne sposoby aktywowania aplikacji IKO, w zależności od jej wersji (2.x lub 3.x), pobieranej przez Klienta. Wersja aplikacji IKO uzależniona jest od urządzenia mobilnego posiadanego przez Klienta. Szczegółowe informacje na temat wymogów w zakresie wyposażenia technicznego i oprogramowania urządzenia do obsługi dostępnych wersji aplikacji IKO podawane są do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.pl.
2. W przypadku pobierania aplikacji IKO w wersji 2.x, jej aktywacja przeprowadzana jest przez Klienta za pośrednictwem serwisu internetowego przy użyciu instrumentów uwierzytelniających właściwych dla serwisu internetowego oraz innych rozwiązań technologicznych udostępnionych przez Bank. W ramach aktywacji, Klient rejestruje numer telefonu komórkowego operatora sieci telefonii komórkowej działającego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, powiązany z urządzeniem mobilnym, na którym zainstalowana zostanie aplikacja IKO, za pośrednictwem której Klient będzie wykonywał transakcje.



3. W przypadku pobierania aplikacji IKO w wersji 3.x, aktywacja tej aplikacji przeprowadzana jest przez Klienta bezpośrednio w aplikacji IKO i przebiega dwustopniowo:
 - 1) Klient loguje się do aplikacji IKO używając loginu i hasła dostępu, które używane są przez Klienta do logowania do serwisu internetowego, w efekcie czego uzyskuje dostęp do aplikacji IKO wyłącznie w trybie podglądu (bez możliwości dokonywania transakcji powodujących zmianę salda rachunku);
 - 2) Klient potwierdza numer telefonu komórkowego będącego w posiadaniu Banku powiązanego z urządzeniem mobilnym, na którym aktywowana jest aplikacja IKO, w efekcie czego uzyskuje dostęp do pełnej funkcjonalności aplikacji IKO.
4. Klient może pominąć czynność opisaną w ust. 3 pkt. 2 i korzystać z aplikacji IKO wyłącznie w trybie podglądu.
5. W celu potwierdzenia numeru telefonu komórkowego, o którym mowa w ust. 3, z urządzenia mobilnego może być wysyłana do Banku wiadomość SMS. Proces wysyłki wiadomości SMS uzależniony jest od typu danego urządzenia mobilnego, a o jego przebiegu Klient informowany jest podczas rejestracji aplikacji IKO. Klient ponosi opłatę za wysłanie wiadomości SMS według stawek operatora danej sieci telefonii komórkowej obsługującej numer tego telefonu komórkowego.
6. Podczas aktywacji aplikacji IKO Klient ustanawia narzędzia służące do jego weryfikacji w aplikacji IKO, tj. PIN.
7. Informacje na temat funkcjonalności narzędzi służących do weryfikacji Klienta podawane są do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.pl.
8. Szczegółowe informacje dotyczące procesów aktywacji aplikacji IKO, o których mowa w ust 2 i 3, podawane są do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.pl.

Rozdział 3 - Dysponowanie Kontem Inteligo za pośrednictwem aplikacji IKO

§ 5.

1. Warunkiem korzystania z aplikacji IKO jest posiadanie przez Klienta:
 - 1) odpowiedniego wyposażenia technicznego, w szczególności urządzenia mobilnego, powiązanego z numerem telefonu komórkowego operatora sieci telefonii komórkowej działającego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 2) oprogramowania niezbędnego do współpracy z Bankiem.
2. Wymagania w zakresie wyposażenia technicznego i oprogramowania, Bank podaje do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.pl oraz w serwisie telefonicznym.

§ 6.

1. Złożenie dyspozycji za pośrednictwem aplikacji IKO z wyłączeniem dyspozycji, o których mowa w § 10, poprzedzone jest logowaniem do aplikacji IKO przy użyciu PIN.
2. W ramach aplikacji IKO Klient autoryzuje dyspozycje przy użyciu odpowiednich instrumentów uwierzytelniających:
 - 1) PIN,
 - 2) kodu mobilnego,
 - 3) czeku mobilnego,
 - 4) hasła do czeków mobilnych,
 - 5) innych instrumentów uwierzytelniających wydanych przez Bank w związku z zawarciem umowy Konta Inteligo, podanych do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.pl.
3. Autoryzacja dyspozycji, w zależności od jej rodzaju, wysokości limitów, o których mowa w §§ 9 i 10, może w przypadkach wskazanych przez Bank przy składaniu dyspozycji, wymagać użycia odpowiednich instrumentów uwierzytelniających, o których mowa w ust. 2 pkt 5.
4. Składane dyspozycje są realizowane przez Bank po dokonaniu przez Bank weryfikacji Klienta i dokonaniu w zależności od rodzaju dyspozycji – autoryzacji przez Klienta.
5. Klient może dokonać zbliżeniowej transakcji płatniczej:
 - 1) bezgotówkowej - w terminalu POS za pośrednictwem aplikacji IKO przy użyciu technologii zbliżeniowej lub kartą w aplikacji IKO,
 - 2) gotówkowej - w bankomacie wyposażonym w czytnik zbliżeniowy, o ile Bank udostępni taką usługę,
 - 3) gotówkowej - dokonanej w terminalu POS (cashback), o ile Bank udostępni taką usługę.O wprowadzeniu usług, o których mowa w pkt 2 i 3, Bank powiadomi Klienta na trwałym nośniku.
6. W przypadku zbliżeniowych transakcji płatniczych dokonywanych kartą w aplikacji IKO autoryzacja następuje w co najmniej jeden z podanych sposobów poprzez:
 - 1) zbliżenie urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego w celu realizacji zbliżeniowej transakcji płatniczej,
 - 2) zbliżenie urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego i wprowadzenie PIN-u w urządzeniu mobilnym w celu realizacji zbliżeniowej transakcji płatniczej.O maksymalnej kwocie zbliżeniowej transakcji płatniczej, dokonywanej kartą w aplikacji IKO, dla której nie ma konieczności potwierdzenia PIN-em, Bank informuje Klienta na trwałym nośniku.
7. W zależności od obowiązujących limitów i kwoty transakcji, wystąpić może potrzeba dodatkowego potwierdzenia transakcji poprzez podanie kodu PIN w aplikacji mobilnej oraz powtórne zbliżenie urządzenia mobilnego do terminala POS.



8. W przypadku, gdy niezwłocznie po otrzymaniu dyspozycji Bank informuje Klienta o konieczności telefonicznego potwierdzenia dyspozycji, transakcję uznaje się za autoryzowaną z chwilą jej potwierdzenia przez Klienta.
9. W przypadku braku potwierdzenia dyspozycji w terminie i czasie określonym w informacji przedstawionej Klientowi po złożeniu dyspozycji, uznaje się ją za nieautoryzowaną. Bank informuje Klienta za pośrednictwem serwisu internetowego lub serwisu telefonicznego o dyspozycjach, w odniesieniu do których stwierdzony został brak autoryzacji.

§ 7.

1. W ramach dyspozycji składanych za pośrednictwem aplikacji IKO, w zależności od udostępnionego w aplikacji IKO rachunku oraz wykorzystywanego systemu płatności, Klient może:
 - 1) dokonywać wypłat gotówki we wskazanych bankomatach,
 - 2) dokonywać płatności za towary i usługi w oznaczonych punktach wyposażonych w terminale POS lub inne urządzenia umożliwiające wykonanie transakcji zleczanych za pośrednictwem aplikacji IKO,
 - 3) zlecać przelewy w ramach udostępnionej przez Bank funkcjonalności, podanej do wiadomości Klienta na stronie internetowej intelige.pl,
 - 4) dokonywać zapłaty za towary i usługi przez Internet, udostępnionej w ramach usługi, o której mowa w § 14,
 - 5) dokonywać transakcji, o których mowa w pkt 1, 2 i 4 przy użyciu czeku mobilnego,
 - 6) korzystać z innych usług dostępnych za pośrednictwem aplikacji IKO, podanych do wiadomości Klienta na stronie internetowej intelige.pl.

Informacje dotyczące zakresu dyspozycji udostępnianych dla danego rachunku oraz zakresu usług świadczonych w ramach aplikacji IKO, Bank podaje do wiadomości Klienta na stronie internetowej intelige.pl.

2. Transakcje, o których mowa w ust. 1, mogą być wykorzystywane jako zbliżeniowe transakcje płatnicze bądź transakcje z wykorzystaniem QR kodu pod warunkiem, że Bank udostępni taką funkcjonalność, a urządzenie, w którym realizowana jest transakcja płatnicza spełnia wymagania technologiczne niezbędne dla tej formy wykonywania transakcji.
3. Transakcje, o których mowa w ust. 1, mogą być wykonywane za pośrednictwem aplikacji IKO w bankomatach lub innych urządzeniach działających w ramach systemów płatności podanych do wiadomości Klienta na stronie internetowej intelige.pl.
4. Informacje dotyczące aktualnej lokalizacji bankomatów lub innych urządzeń, w których można dokonywać transakcji zleczanych za pośrednictwem aplikacji IKO podawane są do wiadomości Klienta:
 - 1) na stronie internetowej intelige.pl,
 - 2) w aplikacji IKO,
 - 3) w inny sposób, podany do wiadomości Klienta na stronie internetowej intelige.pl.

§ 8.

1. Za pośrednictwem aplikacji IKO Klient może zawierać umowy o produkty i usługi, o ile taki sposób ich zawierania został udostępniony przez Bank – informacje o produktach i usługach, dla których dostępny jest ten sposób zawierania umów są podawane do wiadomości Klienta na stronie internetowej intelige.pl.
2. Bank może za pośrednictwem aplikacji IKO udostępniać Klientom dodatkowe usługi i produkty oferowane na podstawie porozumień o współpracy zawieranych przez Bank z dostawcami zewnętrznymi, w tym wykonując czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego.
3. Instrumenty uwierzytelniające wydawane Klientowi przez Bank mogą być wykorzystywane przez Klienta do zawierania umów i składania dyspozycji dotyczących korzystania z usług, o których mowa w ust. 1 i 2.

§ 9.

1. Transakcje wykonywane za pośrednictwem aplikacji IKO mogą być wykonywane z uwzględnieniem limitów określonych przez Klienta, o których mowa w ust. 3, w ramach limitów maksymalnych ustalanych przez Bank dla aplikacji IKO.
2. O wysokości limitów maksymalnych Bank poinformuje Klienta na trwałym nośniku.
3. Uwzględniając limity maksymalne, o których mowa w ust. 1, Klient może w szczególności określić:
 - 1) dzienny limit kwot transakcji wykonywanych za pośrednictwem aplikacji IKO,
 - 2) dzienny limit liczby transakcji wykonywanych za pośrednictwem aplikacji IKO,
 - 3) limit kwoty transakcji wykonywanej za pośrednictwem aplikacji IKO nie wymagającej dodatkowej akceptacji PIN-em.
4. Limity, o których mowa w ust. 3. określone są niezależnie dla różnych typów transakcji wykonywanych za pośrednictwem aplikacji IKO.
5. Po aktywacji aplikacji IKO wartości limitów są zgodne z domyślnymi limitami określonymi przez Bank.
6. O wysokości domyślnych limitów Bank poinformuje Klienta w co najmniej jeden ze sposobów określonych w Ogólnych warunkach na trwałym nośniku.
7. Dla zbliżeniowych transakcji płatniczych realizowanych kartą w aplikacji IKO zastosowanie mają limity opisane w regulaminie właściwym dla danej karty. O wysokości limitów obowiązujących dla zbliżeniowych transakcji płatniczych realizowanych kartą w aplikacji IKO Bank informuje Klienta na trwałym nośniku.

§ 10.

1. Klient może skorzystać z funkcjonalności składania dyspozycji bez konieczności zalogowania się do aplikacji IKO, o ile Bank udostępni taką funkcjonalność. O wprowadzeniu takiej funkcjonalności Bank powiadomi Klienta na trwałym nośniku.
2. Dyspozycje, o których mowa w ust. 1, są ograniczone limitami kwotowymi lub ilościowymi ustalonymi przez Bank, które są niezależne od limitów, o których mowa w § 9, a których Klient nie może modyfikować.



3. O wysokości limitów, o których mowa w ust. 2, Bank poinformuje Klienta na trwałym nośniku.
4. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonalności, o której mowa w ust. 1, w tym o rodzajach dyspozycji, których wykonanie możliwe jest z wykorzystaniem tej funkcjonalności podane są do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.pl.

§ 11.

1. Bank przyjmuje dyspozycje złożone za pośrednictwem aplikacji IKO 24 godziny na dobę z wyłączeniem okresu przerw niezbędnych do konserwacji, napraw technicznych lub przywrócenia poprawności funkcjonowania aplikacji IKO.
2. Informacje o wystąpieniu przerwy dostępne są na stronie internetowej inteligo.pl, w serwisie telefonicznym lub aplikacji IKO.

Rozdział 4 - Zasady rozliczania transakcji

§ 12.

1. W przypadku transakcji przelewów wykonywanych za pośrednictwem aplikacji IKO, w ramach których Klient wskazuje numer telefonu komórkowego operatora sieci telefonii komórkowej działającego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej należący do Odbiorcy przelewu, Bank identyfikuje Odbiorcę, na rzecz którego realizowane jest zlecenie płatnicze i wykonuje to zlecenie na podstawie numeru telefonu komórkowego Odbiorcy stanowiącego unikatowy identyfikator z uwzględnieniem preferencji Odbiorcy w zakresie wyboru aplikacji wiodącej w ramach danego systemu płatności.
2. Poza danymi wskazanymi w zleceniu przelewu przez Klienta na potrzeby wykonania transakcji, Bank przekazuje w dyspozycji płatniczej dane zgodnie z zakresem wskazanym w Ogólnych warunkach.

§ 13.

1. Z chwilą autoryzacji transakcji, o których mowa w § 7 ust.1 pkt 1-3, na rachunku może być zakładana blokada na kwotę transakcji. O ile Tabela opłat i prowizji przewiduje pobranie dla danej transakcji opłaty lub prowizji, zostanie ona rozliczona z chwilą rozliczenia transakcji.
2. Blokada, o której mowa w ust. 1, dla transakcji, o których mowa w § 7 ust.1 pkt 1-2, jest anulowana w momencie obciążenia rachunku kwotą transakcji lub po upływie 7 dni od dnia dokonania transakcji, jeżeli Bank nie otrzyma potwierdzenia rozliczenia transakcji. W przypadku nieotrzymania potwierdzenia rozliczenia transakcji w terminie 7 dni Bank może obciążyć Klienta kwotą transakcji oraz należnymi opłatami i prowizjami w terminie późniejszym, po otrzymaniu potwierdzenia rozliczenia transakcji.
3. Blokada, o której mowa w ust. 1 dla transakcji, o których mowa w § 7 ust.1 pkt 3, jest anulowana w momencie obciążenia rachunku kwotą transakcji lub po upływie terminu, na który blokada została założona.

§ 14.

1. Bank udostępnia w ramach aplikacji IKO dokonywanie zapłaty za towary lub usługi nabyte za pośrednictwem serwisu internetowego lub aplikacji podmiotu oferującego te towary lub usługi poprzez autoryzację transakcji przez Klienta w serwisie internetowym lub aplikacji IKO.
2. Obciążenie rachunku kwotą transakcji następuje po otrzymaniu potwierdzenia realizacji dyspozycji Klienta dotyczącej zakupu towaru lub usługi przez podmiot oferujący towary lub usługi.
3. Bank zastrzega sobie prawo zablokowania kwoty transakcji do czasu otrzymania potwierdzenia realizacji dyspozycji, o którym mowa w ust. 2.
4. Blokada, o której mowa w ust. 3:
 - 1) nie może zostać anulowana ani modyfikowana przez Klienta,
 - 2) jest anulowana w momencie obciążenia rachunku kwotą transakcji lub po upływie 30 dni od dnia dokonania autoryzacji transakcji, jeżeli Bank nie otrzyma potwierdzenia realizacji dyspozycji, o którym mowa w ust. 2.
5. W przypadku nieotrzymania w terminie 30 dni od dnia dokonania autoryzacji transakcji, potwierdzenia realizacji dyspozycji, o którym mowa w ust. 2, Bank może obciążyć rachunek kwotą transakcji w terminie późniejszym, o ile otrzyma to potwierdzenie.

§ 15.

1. Bank udostępnia w ramach aplikacji IKO usługę tworzenia czeku mobilnego z określeniem terminu jego ważności oraz kwoty, przy czym Bank może ograniczyć liczbę czeków mobilnych ważnych jednocześnie. Informacja na temat możliwej liczby czeków mobilnych utworzonych jednocześnie podawana jest do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.pl.
2. Korzystanie z czeku mobilnego wymaga ustanowienia przez Klienta hasła dla czeków mobilnych, którym Klient lub osoba trzecia, której Klient przekaze czek mobilny, autoryzuje użycie każdego utworzonego czeku mobilnego.
3. Z chwilą utworzenia czeku zakładana jest blokada na rachunku na kwotę czeku powiększoną o kwotę opłaty albo prowizji, o ile Tabela opłat i prowizji przewiduje pobranie takiej prowizji.
4. Blokada, o której mowa w ust. 3, wygasa po terminie ważności czeku mobilnego lub z chwilą autoryzacji transakcji, do której czek mobilny został użyty.
5. Czek mobilny może zostać wykorzystany jednorazowo przez Klienta lub osobę trzecią, której Klient przekaze czek mobilny i hasło do czeków mobilnych.
6. Osoba trzecia, której Klient przekazał czek mobilny i hasło do czeków mobilnych, wykonuje transakcje w imieniu własnym, ale na rzecz Klienta.



7. Użycie czeku mobilnego do autoryzacji transakcji wpływa na limity, o których mowa w § 9, dla danego rodzaju transakcji i skutkuje procesem rozliczenia zgodnym z zasadami rozliczenia tej transakcji, z uwzględnieniem powiększenia środków dostępnych na rachunku o ewentualną różnicę pomiędzy kwotą czeku mobilnego a rzeczywistą kwotą transakcji z chwilą użycia czeku mobilnego.

Rozdział 5 - Opłaty

§ 16.

1. W związku z dyspozycjami składanymi za pośrednictwem aplikacji IKO, Bank pobiera prowizje i opłaty zgodnie z Tabelą opłat i prowizji albo zgodnie z warunkami określonymi w umowie zawartej z Klientem dotyczącej produktu bankowego udostępnionego za pośrednictwem aplikacji IKO.
2. Zmiany wysokości opłat i prowizji związanych z dyspozycjami składanymi za pośrednictwem aplikacji IKO przeprowadzane są w trybie i na zasadach określonych w regulaminie lub umowie produktu bankowego udostępnionego w aplikacji IKO.

Rozdział 6 - Zasady bezpieczeństwa

§ 17.

Klient jest zobowiązany do:

- 1) zabezpieczenia urządzenia mobilnego oraz aplikacji IKO zainstalowanej na tym urządzeniu z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, podanych do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.pl,
- 2) dokonania niezwłocznego zgłoszenia w Banku utraty, kradzieży, przywłaszczenia urządzenia mobilnego lub nieuprawnionego użycia aplikacji IKO,
- 3) nieudostępniania aplikacji IKO, narzędzi służących do weryfikacji Klienta oraz instrumentów uwierzytelniających osobom trzecim z wyłączeniem sytuacji, o której mowa w § 15 ust. 5,
- 4) korzystania z aplikacji IKO zgodnie ze Szczególnymi warunkami.

§ 18.

1. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, stwierdzenia nieuprawnionego użycia urządzenia mobilnego, na którym zainstalowana jest aplikacja IKO, należy niezwłocznie zgłosić ten fakt poprzez wydanie dyspozycji zablokowania aplikacji IKO i możliwości korzystania z aplikacji IKO na tym urządzeniu mobilnym:
 - 1) za pośrednictwem serwisu internetowego,
 - 2) za pośrednictwem konsultanta serwisu telefonicznego, pod numer dostępny 24 godziny na dobę.
2. Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, Bank blokuje możliwość korzystania z aplikacji IKO.
3. W przypadku unieważnienia lub zablokowania karty Bank automatycznie blokuje możliwość dokonywania zbliżeniowych transakcji płatniczych kartą w aplikacji IKO.

§ 19.

Bank Polski SA może żądać od Klienta pisemnego potwierdzenia faktu utraty urządzenia mobilnego lub nieuprawnionego użycia aplikacji IKO.

§ 20.

1. Klienta obciążają transakcje dokonane przy użyciu aplikacji IKO przez osoby, którym Klient ujawnił PIN do aplikacji IKO lub inne instrumenty uwierzytelniające dostępne w ramach aplikacji IKO. Postanowienie to nie dotyczy Klientów będących konsumentami.
2. Klient odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych transakcji do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu dokonania transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się aplikacją IKO zainstalowaną na utraconym lub skradzionym urządzeniu mobilnym,
 - 2) przywłaszczenia urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją IKO lub nieuprawnionego użycia aplikacji IKO w wyniku naruszenia przez Klienta zasad, o których mowa w § 16 pkt 1, 3-4.
3. Klient odpowiada w pełnej wysokości za nieautoryzowane transakcje, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w § 16.
4. Od momentu zgłoszenia, o którym mowa w § 17 ust. 1, Bank przejmuje odpowiedzialność za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych transakcji dokonanych przy użyciu aplikacji IKO zainstalowanej na utraconym urządzeniu mobilnym, chyba że Klient doprowadził do nich umyślnie.
5. Jeżeli Bank nie zapewni możliwości dokonania zgłoszenia w sposób określony w § 17 ust. 1, Klient nie odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych transakcji, chyba że Klient doprowadził do nieautoryzowanych transakcji umyślnie.



6. Postanowień ust. 2-5 nie stosuje się do Klientów niebędących konsumentami. Zasady odpowiedzialności za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych transakcji dla Klientów niebędących konsumentami określone są we właściwych regulaminach produktów bankowych udostępnionych w aplikacji IKO.

§ 21.

1. Bank zastrzega sobie prawo czasowego zablokowania dostępu do aplikacji IKO z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem aplikacji IKO lub w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji wykonanej za pośrednictwem aplikacji IKO.
2. Bank informuje Klienta o uniemożliwieniu korzystania z aplikacji IKO przed jego dokonaniem, a jeżeli nie jest to możliwe niezwłocznie po dokonaniu tej czynności. Informacja przekazywana jest w serwisie internetowym lub serwisie telefonicznym.

Rozdział 7 - Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji i wniosków

§ 22.

1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą transakcji wykonywanych w aplikacji IKO :
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w oddziałach lub agencjach Banku albo przesyłką pocztową,
 - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w oddziale lub agencji Banku,
 - 3) elektronicznie - w serwisie internetowym w usłudze bankowości elektronicznej.
2. Aktualne numery telefonów i adresy, pod które Klient może składać reklamacje podane są na stronie internetowej inteligo.pl oraz na tablicach informacyjnych w oddziałach i agencjach Banku.
3. Klient ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Bank, w sposób określony w ust. 1, o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach.
4. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Klienta (imię, nazwisko, PESEL), aktualne dane adresowe, a także treść zgłaszanego zastrzeżenia.
5. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
6. Reklamacja złożona niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Bank.
7. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
8. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Bank poinformuje Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.
9. Po rozpatrzeniu reklamacji, Klient zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że pocztą elektroniczną jedynie na wniosek Klienta.
10. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji wykonanych za pośrednictwem urządzenia mobilnego, które zgłoszono jako utracone, Klient powinien złożyć zawiadomienie o przestępstwie do organów ścigania.
11. Do reklamacji Klient powinien dołączyć bądź przesłać faksem lub pocztą (w przypadku zgłoszenia telefonicznego) dokumenty, bez których niemożliwe będzie rozpatrzenie reklamacji.
12. W pozostałym zakresie mają zastosowanie zapisy regulaminu produktu udostępnionego w aplikacji IKO dotyczące trybu zgłaszania i rozpatrywania reklamacji.

Rozdział 8 - Zmiana postanowień Szczegółowych warunków

§ 23.

1. Zmiany Szczegółowych warunków, dokonywane są w przypadkach i trybie określonym w Ogólnych warunkach, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Bank informując o zmianach, o których mowa w ust. 1, powiadamia jednocześnie Klienta, że:
 - 1) jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Szczegółowych warunków Klient nie złoży Bankowi sprzeciwu wobec tych zmian, zmiany obowiązują od dnia podanego w informacji przekazanej Klientowi,
 - 2) Klient ma prawo przed datą wejścia w życie zmian Szczegółowych warunków, zrezygnować ze skutkiem natychmiastowym z korzystania z aplikacji IKO bez ponoszenia opłat,
 - 3) w przypadku, gdy Klient złoży sprzeciw, o którym mowa w pkt 1, i nie złoży dyspozycji rezygnacji, o której mowa w pkt 2, aplikacja IKO zostanie dezaktywowana w dniu poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian Szczegółowych warunków, bez ponoszenia opłat.



Rozdział 9 - Inne postanowienia

§ 24.

1. W przypadku zmiany numeru telefonu komórkowego, o którym mowa w § 4 ust. 2 i 3, Klient jest zobowiązany poinformować o tym Bank, w formie pisemnej lub za pośrednictwem serwisu internetowego lub serwisu telefonicznego, niezwłocznie po zaistnieniu zmiany. Brak aktualizacji numeru telefonu komórkowego uniemożliwi Bankowi realizację transakcji, w szczególności w związku z brzmieniem § 6 ust. 8 i 9. W zakresie nieuregulowanym stosuje się odpowiednio postanowienia umowy Konta Inteligo, w zakresie której Klient korzysta z aplikacji IKO.
2. W okresie obowiązywania Szczegółowych warunków Klient ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu ich postanowień w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku. Za zgodą Klienta informacje mogą zostać dostarczone pocztą elektroniczną bądź za pośrednictwem strony internetowej inteligo.pl.