

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

Obowiązują od 6 maja 2025 r.

Spis treści

Rozdział 1 - Przedmiot Szczegółowych warunków i definicje	1
Rozdział 2 - Udostępnienie i aktywacja aplikacji mobilnej.....	2
Rozdział 3 - Dysponowanie Kontem Inteligo za pośrednictwem aplikacji mobilnej	2
Rozdział 4 - Zasady rozliczania transakcji	4
Rozdział 5 - Transakcje BLIK	4
Rozdział 6 - Opłaty.....	5
Rozdział 7 - Zasady bezpieczeństwa	6
Rozdział 8 - Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji	9
Rozdział 9 - Zmiana postanowień Szczegółowych warunków.....	10
Rozdział 10 - Inne postanowienia.....	10

Rozdział 1 – Przedmiot Szczegółowych warunków i definicje

§ 1.

1. Szczegółowe warunki obsługi Konta Inteligo w aplikacji mobilnej 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 PKO Bank Polski SA dla Posiadaczy Kont Inteligo”, zwanych dalej „Ogólnymi warunkami”, które stosuje się w zakresie nieuregulowanym w Szczegółowych warunkach.
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 ma pojęcie zdefiniowane w Szczegółowych warunkach.
3. W pozostałym zakresie, użyte w Szczegółowych warunkach określenia oznaczają:
 - 1) **aplikacja mobilna** – element usługi bankowości elektronicznej w postaci aplikacji Banku instalowany przez Klienta w procesie jej aktywacji na urządzeniu mobilnym, umożliwiający Klientowi dostęp do Konta Inteligo,
 - 2) **czek BLIK** – usługę w aplikacji mobilnej polegającą na umożliwieniu dokonania transakcji płatniczej, z której skorzystanie wymaga użycia kodu do czeku BLIK i wcześniej ustanowionego hasła do czeku BLIK,
 - 3) **hasło do czeków BLIK** – indywidualną daną uwierzytelniającą w postaci poufnego, numerycznego ciągu znaków, generowaną na wniosek Klienta w serwisie internetowym,
 - 4) **karta** – kartę debetową albo kartę kredytową wybraną przez Klienta w aplikacji mobilnej w celu realizacji zbliżeniowych transakcji płatniczych,
 - 5) **kod BLIK** – indywidualną daną uwierzytelniającą w postaci ciągu cyfr, udostępnioną w aplikacji mobilnej,
 - 6) **kod do czeku BLIK** – indywidualną daną uwierzytelniającą w postaci ciągu cyfr, udostępnioną w aplikacji mobilnej,
 - 7) **mPIN** – indywidualną daną uwierzytelniającą w postaci poufnego numerycznego ciągu znaków wykorzystywaną w ramach aplikacji mobilnej,
 - 8) **płatność zbliżeniowa BLIK** – transakcję BLIK dokonaną w terminalu z czytnikiem zbliżeniowym, poprzez zbliżenie urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego terminala,
 - 9) **rachunek** – rachunek główny bądź dodatkowy prowadzony w ramach Konta Inteligo, udostępniony w aplikacji mobilnej,
 - 10) **system BLIK** – system płatności mobilnych zarządzany przez Polski Standard Płatności Sp. z o.o., umożliwiający przeprowadzanie i rozliczanie transakcji BLIK,
 - 11) **transakcja BLIK** – transakcję płatniczą realizowaną za pośrednictwem systemu BLIK,
 - 12) **transakcja płatnicza (transakcja)** – zainicjowaną przez Klienta lub odbiorcę wpłatę, transfer lub wypłatę środków pieniężnych przy użyciu aplikacji mobilnej,
 - 13) **transakcja zbliżeniowa BLIK** – transakcję BLIK dokonaną w terminalu lub innym urządzeniu z czytnikiem zbliżeniowym, poprzez zbliżenie urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego,
 - 14) **urządzenie mobilne** – urządzenie elektroniczne, które może być swobodnie przenoszone i używane w dowolnym miejscu.



Rozdział 2 - Udostępnienie i aktywacja aplikacji mobilnej

§ 3.

1. Warunkiem udostępnienia Klientowi aplikacji mobilnej jest posiadanie przez Klienta aktywnego dostępu do serwisu internetowego. W przypadku zmiany warunku udostępnienia Klientowi aplikacji mobilnej ze względów bezpieczeństwa, Bank poinformuje o tym na stronie internetowej inteligo.pl.
2. Warunkiem korzystania z aplikacji mobilnej jest jej instalacja i aktywacja na urządzeniu mobilnym Klienta oraz 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 lub w jednym z państw wymienionych na stronie internetowej inteligo.pl oraz mającego możliwość połączenia się z siecią Internet,
 - 2) oprogramowania zainstalowanego na urządzeniu mobilnym, niezbędnego do współpracy z Bankiem, w szczególności z aplikacją mobilną.
3. Aktywacja aplikacji mobilnej na urządzeniu mobilnym może wymagać wysłania przez Klienta wiadomości SMS w celu weryfikacji autentyczności aplikacji mobilnej oraz numeru telefonu komórkowego Klienta powiązanego z jego urządzeniem mobilnym. Klient ponosi opłatę za wysłanie wiadomości SMS według stawki operatora sieci telefonii komórkowej obsługującej numer jego telefonu komórkowego.
4. Szczegóły dotyczące zalecanej konfiguracji sprzętu oraz oprogramowania dostępne są na stronie internetowej inteligo.pl oraz w serwisie telefonicznym.
5. Wykaz, zakres i opis produktów i usług udostępnionych przez Bank za pośrednictwem aplikacji mobilnej podawany jest do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.pl.
6. Zakres dostępu do aplikacji mobilnej w odniesieniu do poszczególnych produktów i usług udostępnionych przez Bank może zostać ograniczony, włączony lub wyłączony na wniosek Klienta, o ile Bank dopuszcza taką możliwość, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Bank może określić ze względów bezpieczeństwa zakres dostępu do aplikacji mobilnej, w tym do poszczególnych funkcji, produktów lub usług, na podstawie uzyskanych od Klienta informacji, o których mowa w § 20 ust. 8 lub na podstawie rodzaju wykorzystywanych przez Klienta indywidualnych danych uwierzytelniających lub dodatkowych funkcji zabezpieczających aplikację mobilną, o czym poinformuje Klienta w aplikacji mobilnej.
8. Od 28 czerwca 2025 r. Bank udostępnia do publicznej wiadomości informacje, w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności, o których mowa w art. 32 ust. 1 i 2 w zw. z art. 33 ust. 1 ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, na stronie internetowej inteligo.pl.

Rozdział 3 - Dysponowanie Kontem Inteligo za pośrednictwem aplikacji mobilnej

§ 4.

1. Klient uzyskuje dostęp do Konta Inteligo za pośrednictwem aplikacji mobilnej po uwierzytelnieniu lub silnym uwierzytelnieniu, jeżeli jest wymagane, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Klient posiadający ograniczoną zdolność do czynności prawnych może korzystać z aplikacji mobilnej, o ile Bank udostępni taką funkcję, za zgodą swojego przedstawiciela ustawowego.
3. Autoryzacja dyspozycji, w zależności od jej rodzaju i wysokości limitów, o których mowa w § 7, może wymagać użycia odpowiednich indywidualnych danych uwierzytelniających.
4. Bank realizuje dyspozycje złożone przez Klienta po uprzednim uwierzytelnieniu Klienta i autoryzacji dyspozycji przez Klienta.
5. Bank realizuje dyspozycje niezwłocznie, zgodnie z terminami określonymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem § 17 ust. 2.
6. Dyspozycja, której złożenie Bank dopuszcza w aplikacji mobilnej, zostanie zrealizowana pod warunkiem wyrażenia przez Klienta zgody w jeden ze wskazanych niżej sposobów:
 - 1) autoryzowania za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej w aplikacji mobilnej, przy użyciu indywidualnych danych uwierzytelniających lub użyciu przycisku potwierdzającego złożenie dyspozycji,
 - 2) przez zbliżenie urządzenia mobilnego z nośnikiem zbliżeniowym do terminala z czytnikiem zbliżeniowym,
 - 3) w inny sposób uzgodniony przez Bank z Klientem.
7. Klient może dokonać zbliżeniowej transakcji płatniczej:
 - 1) bezgotówkowej - w terminalu za pośrednictwem aplikacji mobilnej przy użyciu technologii zbliżeniowej lub kartą w aplikacji mobilnej,
 - 2) gotówkowej - w bankomacie wyposażonym w czytnik zbliżeniowy, o ile Bank udostępni taką usługę,
 - 3) gotówkowej - dokonanej w terminalu (cashback), o ile Bank udostępni taką usługę.
8. W przypadku zbliżeniowych transakcji płatniczych dokonywanych kartą w aplikacji mobilnej autoryzacja następuje w co najmniej jeden z podanych sposobów poprzez:
 - 1) zbliżenie urządzenia mobilnego z nośnikiem zbliżeniowym do terminala z czytnikiem zbliżeniowym w celu realizacji zbliżeniowej transakcji płatniczej,
 - 2) zbliżenie urządzenia mobilnego z nośnikiem zbliżeniowym do terminala z czytnikiem zbliżeniowym i wprowadzenie mPIN-u w urządzeniu mobilnym w celu realizacji zbliżeniowej transakcji płatniczej,



- 3) zbliżenie urządzenia mobilnego z nośnikiem zbliżeniowym do terminala z czytnikiem zbliżeniowym i wprowadzenie PIN-u w terminalu w celu realizacji zbliżeniowej transakcji płatniczej.
9. W zależności od obowiązujących limitów i kwoty transakcji, wystąpić może potrzeba dodatkowej autoryzacji transakcji poprzez podanie mPIN-u w aplikacji mobilnej oraz powtórne zbliżenie urządzenia mobilnego do terminala.
10. 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.
11. W przypadku braku potwierdzenia dyspozycji w terminie 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.
12. Klient ma dostęp do historii kierowanych przez Bank informacji związanych dyspozycjami i bezpieczeństwem. O dacie i zakresie udostępnienia tej funkcji, Bank poinformuje na stronie internetowej inteligo.pl.
13. Dyspozycja, o której mowa w ust. 6, nie zostanie zrealizowana przez Bank w przypadku:
 - 1) braku uprawnień osoby składającej dyspozycję,
 - 2) braku poprawnego uwierzytelnienia Klienta,
 - 3) braku poprawnie wyrażonej zgody, w sposób określony w ust. 6,
 - 4) braku możliwości zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego lub w przypadku, gdy po zastosowaniu środków bezpieczeństwa finansowego istnieje ryzyko prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu przez Klienta, w szczególności, gdy brak jest możliwości dokonania przez Bank pełnej identyfikacji, charakteru i celu dokonywanych przez Klienta transakcji za pośrednictwem Banku,
 - 5) powzięcia przez Bank uzasadnionego podejrzenia naruszenia zasad bezpieczeństwa przez Klienta lub oszukańczego charakteru dyspozycji,
 - 6) zweryfikowania w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL, prowadzonym na podstawie ustawy o ewidencji ludności, że numer PESEL Klienta widnieje jako zastrzeżony. Listę tych dyspozycji Bank udostępnia na stronie internetowej inteligo.pl.

§ 5.

1. W ramach dyspozycji składanych za pośrednictwem aplikacji mobilnej, w zależności od udostępnionego w aplikacji mobilnej rachunku, Klient może:
 - 1) dokonywać wypłat oraz wpłat gotówki we wskazanych bankomatach, wpłatomatach lub stanowiskach samoobsługowych,
 - 2) dokonywać płatności za towary i usługi w punktach wyposażonych w terminale lub inne urządzenia umożliwiające wykonanie transakcji zleczanych za pośrednictwem aplikacji mobilnej,
 - 3) zlecać przelewy w ramach udostępnionej przez Bank funkcji, podanej do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.pl,
 - 4) dokonywać zapłaty za towary i usługi przez Internet – funkcja udostępniona w ramach usługi, o której mowa w § 9,
 - 5) dokonywać transakcji BLIK,
 - 6) korzystać z innych usług dostępnych za pośrednictwem aplikacji mobilnej, podanych do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.pl.

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

2. Transakcje, o których mowa w ust. 1, zastrzeżeniem pkt. 1, 3 i 4, mogą być wykonywane jako zbliżeniowe transakcje płatnicze, o ile urządzenie mobilne, w którym realizowana jest transakcja płatnicza spełnia wymagania techniczne niezbędne dla tej formy wykonywania transakcji.
3. Informacje dotyczące aktualnej lokalizacji bankomatów lub innych urządzeń, w których można dokonywać transakcji zleczanych za pośrednictwem aplikacji mobilnej podawane są przez Bank do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.pl oraz w aplikacji mobilnej.

§ 6.

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

§ 7.

1. Bank ustanawia rodzaje oraz wysokość maksymalnych limitów transakcji płatniczych, jakie mogą być wykonywane za pośrednictwem aplikacji mobilnej.
2. Bank ustanawia rodzaje oraz wysokość domyślnych limitów dla transakcji płatniczych, jakie mogą być wykonywane za pośrednictwem aplikacji mobilnej:



- 1) dzienny limit kwotowy transakcji płatniczych,
- 2) dzienny limit liczby transakcji płatniczych.
3. Po aktywacji aplikacji mobilnej przez Klienta obowiązują limity, o których mowa w ust. 2.
4. Limity, o których mowa w ust. 2, mogą być zmieniane przez Klienta w dowolnym czasie, z zastrzeżeniem ust. 1 i ust. 7.
5. O wysokości oraz rodzajach limitów, o których mowa w ust. 1, Bank poinformuje Klienta w co najmniej jeden ze sposobów określonych w Ogólnych warunkach na trwałym nośniku.
6. O wysokości oraz rodzajach limitów, o których mowa w ust. 2, Bank poinformuje Klienta na stronie internetowej inteligo.pl.
7. Bank może zmienić limity, o których mowa w ust. 2, gdy występuje uzasadnione ryzyko naruszenia bezpieczeństwa korzystania z aplikacji mobilnej lub w wyniku weryfikacji limitów transakcji płatniczych przeprowadzonej przez Bank. Bank poinformuje o takiej zmianie w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej lub na stronie internetowej inteligo.pl.
8. Zmiana limitu, o której mowa w ust. 4, następuje bezpośrednio po złożeniu takiej dyspozycji. Ze względów bezpieczeństwa Bank może wydłużyć okres między złożeniem dyspozycji zmiany limitu przez Klienta a jej realizacją, o czym poinformuje Klienta w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej lub serwisie telefonicznym, wskazując termin jej realizacji.

§ 8.

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

Rozdział 4 - Zasady rozliczania transakcji

§ 9.

1. Bank umożliwia dokonywanie za pośrednictwem aplikacji mobilnej zapłaty za towary lub usługi oferowane przez inne podmioty poprzez autoryzację w aplikacji mobilnej transakcji płatniczych związanych z nabyciem towarów lub usług, zainicjowanych przez Klienta za pośrednictwem stron internetowych lub aplikacji sprzedawców, z którymi Bank zawarł stosowne umowy.
2. Wykonanie i rozliczenie przez Bank transakcji płatniczej, o której mowa w ust. 1, następuje niezwłocznie po jej autoryzacji.

Rozdział 5 - Transakcje BLIK

§ 10.

1. Rodzaje transakcji BLIK:
 - 1) inicjowana przy użyciu kodu BLIK,
 - 2) inicjowana bez użycia kodu BLIK,
 - 3) inicjowana przy użyciu czeku BLIK,
 - 4) transakcja zbliżeniowa BLIK,
 - 5) przelew na telefon BLIK, w tym realizowany w związku z prośbą o przelew BLIK.
2. Klient dokonuje autoryzacji transakcji BLIK w aplikacji mobilnej z uwzględnieniem zasad dokonywania autoryzacji transakcji określonych w § 4 ust. 3-11.
3. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego dotyczącego transakcji BLIK jest moment, w którym Bank otrzymał to zlecenie.
4. Transakcje BLIK rozliczane są na wybranym przez Klienta w aplikacji mobilnej rachunku płatniczym z datą ich dokonania.
5. Transakcje BLIK dokonywane są z uwzględnieniem limitów, o których mowa w § 7.
6. W zakresie nieuregulowanym w Szczegółowych warunkach rozliczenie transakcji BLIK jest dokonywane zgodnie z zasadami określonymi w odpowiedniej umowie Konta Inteligo dla wybranego przez Klienta rachunku, o którym mowa w ust. 4.
7. Bank może ustanowić blokadę środków pieniężnych na rachunku, o którym mowa w ust. 4 z tytułu nierozliczonych transakcji BLIK, o których mowa w ust. 1 pkt 1-4.
8. Blokada, o której mowa w ust. 7, jest anulowana w momencie rozliczenia transakcji BLIK lub po upływie 7 dni od dnia jej ustanowienia, jeżeli Bank nie otrzyma potwierdzenia rozliczenia tej transakcji. W przypadku nieotrzymania potwierdzenia rozliczenia transakcji BLIK w terminie 7 dni, Bank może obciążyć Klienta kwotą transakcji BLIK oraz należnymi opłatami i prowizjami w terminie późniejszym, po otrzymaniu potwierdzenia rozliczenia transakcji BLIK.
9. Bank obciąża rachunek, o którym mowa w ust. 4, z tytułu transakcji BLIK niezwłocznie po otrzymaniu przez Bank transakcji do rozliczenia.
10. Dla zapewnienia bezpieczeństwa transakcji BLIK, Bank może wymagać od Klienta włączenia na czas realizacji tych transakcji lokalizacji urządzenia mobilnego lub funkcji Bluetooth na urządzeniu mobilnym, z którego korzysta Klient.
11. Szczegółowy opis funkcjonalności transakcji BLIK Bank podaje do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.pl.



§ 11.

Transakcja BLIK inicjowana przy użyciu kodu BLIK służy do dokonywania:

- 1) płatności, dla których przewidziano taką możliwość oraz w punktach i urządzeniach oznaczonych znakiem akceptacji BLIK,
- 2) wypłat gotówki w bankomatach oraz innych punktach oferujących taką usługę, oznaczonych znakiem akceptacji BLIK,
- 3) wpłat gotówki we wpłatomatach oraz innych punktach oferujących taką usługę, oznaczonych znakiem akceptacji BLIK.

§ 12.

1. Transakcja BLIK inicjowana bez użycia kodu BLIK służy do dokonywania płatności, dla których przewidziano taką możliwość. Transakcja ta zostanie zrealizowana wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez Klienta w aplikacji mobilnej zgody na dokonywanie transakcji inicjowanych bez kodu BLIK.
2. Zgoda, o której mowa w ust. 1, może być cofnięta w każdym czasie przez Klienta w aplikacji mobilnej lub w serwisie internetowym.
3. W szczególnych przypadkach związanych z wymogami bezpieczeństwa, mimo wyrażenia przez Klienta zgody, o której mowa w ust. 1, Bank może wymagać podania kodu BLIK lub autoryzacji transakcji BLIK w aplikacji mobilnej.

§ 13.

1. Dokonywanie transakcji zbliżeniowej BLIK jest możliwe w punktach oznaczonych znakiem akceptacji BLIK lub Mastercard.
2. Funkcja dokonywania transakcji zbliżeniowej BLIK jest nieaktywna w momencie aktywacji aplikacji mobilnej. Klient może w każdym czasie ją włączyć lub wyłączyć w aplikacji mobilnej.
3. Transakcja zbliżeniowa BLIK dokonana w walucie obcej jest przeliczana przez organizację płatniczą Mastercard na walutę polską według kursów stosowanych przez organizację płatniczą Mastercard w dniu jej dokonania. Informacja o kursach walutowych stosowanych przez organizację płatniczą Mastercard dostępna jest na stronie internetowej inteligo.pl.
4. Klient autoryzuje transakcje zbliżeniową BLIK poprzez zbliżenie urządzenia mobilnego z nośnikiem zbliżeniowym do terminala z czytnikiem zbliżeniowym.

§ 14.

1. Bank udostępni w ramach aplikacji mobilnej możliwość tworzenia czeku BLIK z określeniem kwoty oraz terminu jego ważności, przy czym Bank może ograniczyć liczbę czeków BLIK ważnych jednocześnie. Informacja o maksymalnej liczbie czeków BLIK utworzonych jednocześnie podawana jest przez Bank do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.pl.
2. Korzystanie z czeku BLIK wymaga ustanowienia przez Klienta hasła do czeków BLIK, następnie utworzenia w aplikacji mobilnej kodu do czeku BLIK.
3. Wykonanie transakcji płatniczej przy wykorzystaniu czeku BLIK wymaga użycia kodu do czeku BLIK oraz hasła do czeków BLIK przez Klienta lub osobę trzecią, której Klient umożliwił skorzystanie z czeku BLIK. Czek BLIK może zostać wykorzystany jednorazowo do wysokości kwoty wskazanej przez Klienta.
4. Z chwilą dokonania autoryzacji utworzenia czeku BLIK zakładana jest blokada na rachunku Klienta na kwotę czeku BLIK.
5. Blokada, o której mowa w ust. 4, wygasa w terminie ważności czeku BLIK lub z chwilą autoryzacji transakcji, do której czek BLIK został użyty, z zastrzeżeniem § 10 ust. 7.
6. W przypadku różnicy pomiędzy rzeczywistą kwotą transakcji a kwotą czeku BLIK, transakcja jest rozliczona z uwzględnieniem tej różnicy. Kwota transakcji nie może przekroczyć wysokości kwoty wskazanej przez Klienta.

§ 15.

1. W przypadku przelewu na telefon BLIK za pośrednictwem aplikacji mobilnej, Klient obowiązany jest wskazać:
 - 1) numer rachunku, który ma być obciążony,
 - 2) dane odbiorcy zgodnie z wymogami zlecenia,
 - 3) numer telefonu komórkowego odbiorcy,
 - 4) kwotę,
 - 5) tytuł.
2. Przelew na telefon BLIK, w tym realizowany w związku z prośbą o przelew BLIK zostanie wykonany pod warunkiem, że numer telefonu odbiorcy podany przez Klienta jest zarejestrowany w systemie BLIK i jest powiązany z rachunkiem płatniczym odbiorcy.
3. Klient może wysłać i odbierać w aplikacji mobilnej prośbę o przelew BLIK.
4. O dacie i zakresie udostępnienia funkcji przelewu na telefon BLIK realizowanego w związku z prośbą o przelew BLIK, Bank poinformuje na stronie internetowej inteligo.pl.

Rozdział 6 - Opłaty

§ 16.

1. W związku z dyspozycjami składanymi za pośrednictwem aplikacji mobilnej, Bank pobiera prowizję 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 mobilnej.



2. Zmiany wysokości opłat i prowizji związanych z dyspozycjami składanymi za pośrednictwem aplikacji mobilnej przeprowadzane są w trybie i na zasadach określonych w Ogólnych warunkach lub umowie produktu bankowego udostępnionego w aplikacji mobilnej.

Rozdział 7 - Zasady bezpieczeństwa

§ 17.

1. Bank monitoruje dyspozycje Klientów i stosuje mechanizmy zapewniające bezpieczeństwo korzystania z aplikacji mobilnej.
2. Bank, w wyniku monitoringu i zastosowania mechanizmów, o których mowa w ust. 1, może wprowadzić ze względów bezpieczeństwa ograniczenia i dodatkowe zabezpieczenia w stosunku do dyspozycji składanych w ramach aplikacji mobilnej. O wprowadzeniu ograniczeń lub dodatkowych zabezpieczeń Bank poinformuje w aplikacji mobilnej lub za pośrednictwem serwisu telefonicznego.
3. Klient jest zobowiązany do:
 - 1) zabezpieczenia urządzenia mobilnego oraz aplikacji mobilnej zainstalowanej na tym urządzeniu z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, podanych przez Bank do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.pl,
 - 2) bezpiecznego korzystania z aplikacji mobilnej, w szczególności do bezpiecznego zalogowania i wylogowania się, niekorzystania z aplikacji automatyzujących na urządzeniach mobilnych używanych w celu korzystania z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, niestosowania aplikacji i innych mechanizmów, które umożliwiają zapamiętanie danych na tych urządzeniach oraz nielogowania się do aplikacji mobilnej podczas aktywnej sesji umożliwiającej zdalną obsługę pulpitu przez osoby nieuprawnione,
 - 3) dokonania niezwłocznego zgłoszenia w Banku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, stwierdzenia nieuprawnionego użycia indywidualnych danych uwierzytelniających lub urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją mobilną,
 - 4) niedostępiania aplikacji mobilnej oraz bezpiecznego przechowywania indywidualnych danych uwierzytelniających, nieprzekazywania, niedostępiania i nieujawniania ich osobom trzecim, w tym kodu BLIK, z wyłączeniem sytuacji, o której mowa w § 14 ust. 3,
 - 5) niewykorzystywania swoich danych biometrycznych do uwierzytelnienia i autoryzacji w aplikacji mobilnej, w przypadku, gdy na urządzeniu mobilnym z aplikacją mobilną zapisane są dane biometryczne osób trzecich,
 - 6) sprawdzenia przed każdą autoryzacją treści składanej dyspozycji,
 - 7) zapoznania się z informacjami kierowanymi do niego przez Bank w aplikacji mobilnej, ze szczególnym uwzględnieniem informacji otrzymywanych od Banku przed autoryzacją transakcji płatniczej,
 - 8) zapoznania się z zasadami dotyczącymi bezpiecznego korzystania z aplikacji mobilnej dostępnymi na stronie internetowej inteligo.pl.

§ 18.

1. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, stwierdzenia nieuprawnionego użycia indywidualnych danych uwierzytelniających lub urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją mobilną, należy niezwłocznie zgłosić ten fakt:
 - 1) za pośrednictwem serwisu internetowego, lub
 - 2) za pośrednictwem konsultanta serwisu telefonicznego, pod numer dostępny 24 godziny na dobę, podany na stronie internetowej inteligo.pl.
2. Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, Bank blokuje możliwość korzystania z aplikacji mobilnej.
3. W przypadku unieważnienia lub zablokowania karty Bank automatycznie blokuje możliwość dokonywania transakcji zbliżeniowych kartą w aplikacji mobilnej.
4. W przypadku podejrzenia kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia indywidualnych danych uwierzytelniających lub urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją mobilną lub nieuprawnionego dostępu do aplikacji mobilnej, Bank zaleca niezwłoczne złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do organów ścigania.
5. Bank może zwrócić się do Klienta o pisemne potwierdzenie zaistnienia zdarzeń, o których mowa w ust. 1, oraz wskazanie okoliczności, w jakich zdarzenia te wystąpiły albo się ujawniły.

§ 19.

1. Klient niezwłocznie powiadamia Bank o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych, nieprawidłowo zainicjowanych lub wykonanych transakcjach płatniczych, w sposób, o którym mowa w § 23 ust. 1. Jeżeli Klient nie dokona powiadomienia o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana, rozszczenia Klienta względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
2. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, Bank jest obowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż do końca następnego dnia roboczego po stwierdzeniu nieautoryzowanej transakcji płatniczej, którą został obciążony rachunek Klienta lub po otrzymaniu stosownego zgłoszenia, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw, zwrócić Klientowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej albo przywrócić rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza, chyba że Klient uchybił terminowi zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1. W odniesieniu do uznania rachunku data waluty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.



3. Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 50 euro, przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu wykonania transakcji płatniczej, jeżeli nieautoryzowana transakcja płatnicza jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się utraconym przez Klienta albo skradzionym Klientowi instrumentem płatniczym,
 - 2) przywłaszczenia instrumentu płatniczego.
4. Postanowienia ust. 3 nie stosuje się w przypadku gdy:
 - 1) Klient nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadków gdy Klient działał umyślnie lub
 - 2) utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej spowodowana była działaniem lub zaniechaniem ze strony Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usług, o których mowa w art. 6 pkt 10 ustawy.
5. Klient odpowiada w pełnej wysokości za nieautoryzowane transakcje płatnicze, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia, co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w § 17 ust. 3, § 18 ust. 1 oraz § 20 ust. 1-3 i ust. 5-7.
6. Po dokonaniu zgłoszenia, o którym mowa w § 18 ust. 1, Klient nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że Klient doprowadził do nich umyślnie.
7. Jeżeli Bank nie zapewnił możliwości dokonania zgłoszenia w sposób określony w § 18 ust. 1, Klient nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że Klient doprowadził do nieautoryzowanych transakcji płatniczych umyślnie.
8. W przypadku, gdy Bank nie wymaga silnego uwierzytelnienia, Klient nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że działał umyślnie.
9. W przypadku, gdy dyspozycja płatnicza jest składana bezpośrednio przez Klienta, Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej z zastrzeżeniem ust. 10 i ust. 20, chyba że udowodni, że rachunek dostawcy odbiorcy został uznany zgodnie z ustawą. Bank nie ponosi odpowiedzialności w przypadku upłynięcia 13-miesięcznego terminu, o którym mowa w ust. 1.
10. Odpowiedzialność Banku za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej jest wyłączona w przypadku działania siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie dyspozycji płatniczej wynika z innych przepisów prawa.
11. Jeżeli Bank ponosi odpowiedzialność, zgodnie z ust. 9, Bank niezwłocznie przywraca rachunek do stanu, jaki by istniał, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej. W odniesieniu do uznania rachunku data waluty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
12. W przypadku, gdy dyspozycja płatnicza jest składana przez Klienta do dostawcy świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej, Bank zwraca Klientowi kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej, a w razie potrzeby przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca jej nienależyte wykonanie.
13. W przypadku gdy dyspozycja płatnicza jest inicjowana przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, jeżeli dostawca odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej zgodnie z ustawą, odpowiedzialność ponosi Bank, z zastrzeżeniem terminu wskazanego w ust. 1. Do odpowiedzialności Banku stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 10 i ust. 11. Bank nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli udowodni, że dostawca odbiorcy otrzymał kwotę danej transakcji płatniczej, nawet jeżeli transakcja płatnicza została dokonana z opóźnieniem.
14. Odpowiedzialność Banku, o której mowa w ust. 9 i ust. 13, obejmuje także opłaty i prowizje, którymi został obciążony Klient w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej.
15. Klient jest uprawniony, w terminie 8 tygodni od daty obciążenia rachunku, do ubiegania się od Banku o zwrot kwoty autoryzowanej transakcji płatniczej bezgotówkowej zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, która została już wykonana, jeżeli spełnione są łącznie następujące warunki:
 - 1) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji płatniczej, oraz
 - 2) kwota transakcji płatniczej jest wyższa niż kwota, jakiej Klient mógł się spodziewać uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji płatniczych, warunki zawarte w umowie Konta Inteligo i istotne dla sprawy okoliczności.
16. Na żądanie Banku Klient jest zobowiązany przedstawić faktyczne okoliczności potwierdzające spełnienie warunków, o których mowa w ust. 15. Klient nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli został zastosowany kurs waluty zgodnie z Ogólnymi warunkami.
17. W terminie 10 dni roboczych od daty otrzymania wniosku, o którym mowa w ust. 15, Bank dokona zwrotu na rachunek pełnej kwoty transakcji płatniczej albo poda uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując na organy, do których Klient może się odwołać w tej sprawie, jeżeli nie zgadza się z przedstawionym uzasadnieniem.
18. Klient nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w ust. 15, gdy udzielił zgody na wykonanie transakcji płatniczej bezpośrednio Bankowi oraz informacja o przyszłej transakcji płatniczej została dostarczona lub udostępniona Klientowi przez Bank lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania dyspozycji płatniczej.
19. Jeżeli unikatowy identyfikator podany przez Klienta jest nieprawidłowy, Bank nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie dyspozycji płatniczej na podstawie przepisów ustawy, lecz na żądanie Klienta podejmuje działania w celu odzyskania kwoty transakcji płatniczej w trybie wskazanym w ustawie.
20. W przypadku, w którym Bank udowodni okoliczności, o których mowa w ust. 5 lub fakt autoryzowania transakcji płatniczej, Bank jest uprawniony do potrącenia z rachunku Klienta kwoty, którą uznał ten rachunek w wyniku zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2, o czym Bank poinformuje Klienta w sposób przewidziany w § 23 ust. 9.

§ 20.

1. Klient jest zobowiązany korzystać z aplikacji mobilnej zgodnie ze Szczegółowymi warunkami.
2. Klient jest zobowiązany do logowania, autoryzacji oraz składania dyspozycji za pośrednictwem aplikacji mobilnej z użyciem indywidualnych danych uwierzytelniających.
3. Klient jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy informacji zapewniających bezpieczne korzystanie z aplikacji mobilnej, w szczególności do nieudostępniania oraz nieujawniania innym osobom indywidualnych danych uwierzytelniających, z wyłączeniem przypadków przewidzianych w przepisach prawa, z uwzględnieniem § 14 ust. 3.
4. Dostęp do informacji o rachunku, inicjowanie transakcji płatniczych lub potwierdzanie dostępności kwoty na rachunku odbywa się przy wykorzystaniu indywidualnych danych uwierzytelniających.



5. Klient jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń i oprogramowania, o których mowa w § 3 ust. 2 i ust. 4 którymi posługuje się w celu dostępu do Konta Inteligo za pośrednictwem aplikacji mobilnej poprzez stosowanie:
 - 1) wyłącznie legalnego oprogramowania, jego bieżącą aktualizację i instalację poprawek systemowych zgodnie z zaleceniami producentów,
 - 2) aktualnego oprogramowania antywirusowego i antyspamowego oraz zapory *firewall*,
 - 3) najnowszych wersji przeglądarek internetowych,
 - 4) haseł zabezpieczających przed nieuprawnionym dostępem do urządzenia mobilnego osób trzecich.
6. Bank zaleca bieżące śledzenie informacji dotyczących szczegółowego opisu środków, jakie powinien przedsięwziąć Klient w celu zapewnienia bezpieczeństwa dostępu do aplikacji mobilnej, w tym informacji o zagrożeniach, na jakie jest narażony oraz działaniach, jakie winien podjąć w celu ich ograniczenia. Informacje te znajdują się na stronie internetowej inteligo.pl oraz w serwisie telefonicznym.
7. Zakazuje się Klientowi dostarczania za pośrednictwem aplikacji mobilnej treści o charakterze bezprawnym.
8. Bank zastrzega możliwość wystąpienia do Klienta o udzielenie informacji niezbędnych do ustalenia potrzeb i wiedzy Klienta w zakresie korzystania z aplikacji mobilnej, w szczególności w celu podjęcia działań zwiększających bezpieczeństwo korzystania z aplikacji mobilnej.
9. Bank ma prawo stosować elektroniczne mechanizmy sprawdzające, czy na urządzeniu mobilnym służącym do korzystania z aplikacji mobilnej nie ma niebezpiecznego oprogramowania bądź Klient lub osoba trzecia dokonali zmian w aplikacji mobilnej lub w oryginalnym, wymaganym przez Bank oprogramowaniu zainstalowanym na danym urządzeniu mobilnym. Dokonanie zmian w aplikacji mobilnej lub wymaganym przez Bank oprogramowaniu lub stosowanie niebezpiecznego oprogramowania może skutkować ryzykiem przejęcia przez osobę nieuprawnioną kontroli nad urządzeniem mobilnym.
10. W przypadkach związanych z wymogami bezpieczeństwa Bank weryfikuje numer telefonu komórkowego Klienta powiązanego z jego urządzeniem mobilnym. Brak powiązania numeru telefonu komórkowego Klienta z jego urządzeniem mobilnym może skutkować brakiem możliwości aktywacji aplikacji mobilnej lub zablokowaniem w całości lub w części dostępu do aplikacji mobilnej.
11. Brak logowania się przez Klienta do aplikacji mobilnej przez co najmniej 6 miesięcy od daty ostatniego logowania, może skutkować, ze względów bezpieczeństwa, koniecznością ponownej aktywacji aplikacji mobilnej.
12. Brak weryfikacji, o której mowa w ust. 10 lub brak logowania, o którym mowa w ust. 11 będzie skutkować brakiem możliwości otrzymywania płatności, w ramach usługi przelewu na telefon, o której mowa w § 10 ust. 1 pkt 5 i § 15.

§ 21.

1. Bank zastrzega sobie prawo do zablokowania w całości lub części dostępu do aplikacji mobilnej:
 - 1) z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem dostępu oraz korzystania z Konta Inteligo za pośrednictwem aplikacji mobilnej,
 - 2) w związku z brakiem aktualizacji przez Klienta danych identyfikacyjnych lub kontaktowych w Banku, w tym dokumentu potwierdzającego tożsamość lub niedostarczenia na żądanie Banku dokumentów niezbędnych do zastosowania przez Bank środków bezpieczeństwa finansowego określonych w ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, lub
 - 3) w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia dostępu do aplikacji mobilnej lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej z wykorzystaniem dostępu do aplikacji mobilnej, lub
 - 4) w przypadku wypowiedzenia przez Bank umowy, w związku z podejrzeniem wykorzystania produktów lub usług Banku do działalności przestępczej, lub
 - 5) w przypadku powzięcia przez Bank uzasadnionego podejrzenia przejęcia przez osobę nieuprawnioną kontroli nad aplikacją mobilną za pośrednictwem której Klient ma dostęp do Konta Inteligo, lub
 - 6) wykorzystywania przez Klienta aplikacji mobilnej w sposób sprzeczny z jej naturą lub społeczno-gospodarczym jej przeznaczeniem.
2. Bank informuje Klienta o zablokowaniu dostępu do aplikacji mobilnej przed zablokowaniem bądź jeśli jest to niemożliwe niezwłocznie po wykonaniu tej czynności, chyba że przekazanie takiej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub jest zabronione na mocy odrębnych przepisów prawa.
3. Blokada jest utrzymana do czasu ustania przyczyny, z powodu której została wykonana.
4. Klient w celu zablokowania dostępu do aplikacji mobilnej, zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Bank poprzez serwis telefoniczny, o każdym przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia bądź nieuprawnionego użycia urządzenia mobilnego lub dostępu do Konta Inteligo za pośrednictwem aplikacji mobilnej, w tym utraty udostępnionych Klientowi indywidualnych danych uwierzytelniających.
5. Klient zobowiązany jest podać Bankowi numer telefonu komórkowego i adres poczty elektronicznej, pod którym Bank może kontaktować się z Klientem w celu zapewnienia bezpieczeństwa korzystania z Konta Inteligo za pośrednictwem aplikacji mobilnej.
6. Klient może samodzielnie zablokować dostęp do aplikacji mobilnej w serwisie internetowym.

§ 22.



1. W przypadku podejrzenia lub faktycznego wystąpienia oszustwa lub zagrożeń dla bezpieczeństwa, a także konieczności potwierdzenia złożonej dyspozycji, Bank może kontaktować się z Klientem za pośrednictwem bezpiecznych kanałów komunikacji:
 - 1) serwisu internetowego,
 - 2) aplikacji mobilnej,
 - 3) serwisu telefonicznego.
2. W przypadku kontaktu telefonicznego ze strony Banku, Klient może zweryfikować tożsamość pracownika Banku w aplikacji mobilnej lub przerwać połączenie. W przypadku wątpliwości co do połączenia automatycznego ze strony Banku, Klient powinien przerwać połączenie.
3. W przypadku stwierdzenia przez Klienta zaistnienia zagrożenia bezpieczeństwa, Klient może kontaktować się z Bankiem za pośrednictwem serwisu internetowego, serwisu telefonicznego lub aplikacji mobilnej.
4. Informacje dotyczące danych kontaktowych Banku dostępne są na stronie internetowej inteligo.pl.

Rozdział 8 - Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

§ 23.

1. Klient może składać reklamacje dotyczące obsługi Konta Inteligo w aplikacji mobilnej:
 - 1) na piśmie – osobiście w placówkach Banku albo przesyłką pocztową, albo na adres do doręczeń elektronicznych, po jego utworzeniu i wpisaniu do bazy adresów elektronicznych,
 - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce Banku,
 - 3) elektronicznie – w serwisie internetowym lub aplikacji mobilnej.
2. Aktualne numery telefonów i adresy, pod które Klient może składać reklamacje podane są na stronie internetowej inteligo.pl oraz można uzyskać w placówkach Banku.
3. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Klienta (imię, nazwisko, nr PESEL), aktualne dane adresowe, opis zastrzeżenia dotyczącego produktów lub usług świadczonych przez Bank oraz – w miarę możliwości – numer rachunku bankowego Klienta, karty płatniczej lub umowy Klienta, lub wykaz transakcji, których dotyczy reklamacja, a także opis oczekiwanego przez Klienta sposobu rozpatrzenia reklamacji.
4. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o dostarczenie dodatkowych informacji lub dokumentów, jeżeli ich uzyskanie będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
5. Reklamacja złożona niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Bank.
6. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza na piśmie lub w inny uzgodniony z Klientem sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
7. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, z zastrzeżeniem ust. 8, 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.
8. Odpowiedzi na reklamację w zakresie dotyczącym praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych Bank udziela w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Klient zostanie poinformowany o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.
9. Po rozpatrzeniu reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 10, Klient zostanie poinformowany o jej wyniku na piśmie albo - na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną.
10. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 8, zostanie udzielona w postaci papierowej albo, na wniosek Klienta, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w szczególności pocztą elektroniczną.
11. Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej w Banku, Klient ma prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów przed:
 - 1) Bankowym Arbitrażem Konsumentckim zgodnie z regulaminem dostępnym na stronie www.zbp.pl, w przypadku Klienta będącego Konsumentem.
 - 2) Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na stronie www.rf.gov.pl, w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną.
12. Klient, będący Konsumentem, ma również możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów.
13. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
14. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.



§ 24.

1. W przypadku pozytywnie rozpatrzonej reklamacji dotyczącej transakcji BLIK, Bank uznaje rachunek Klienta kwotą reklamowanej transakcji płatniczej, powiększoną o pobrane przez Bank prowizje i odsetki. Uznanie następuje z datą pierwotnego obciążenia.
2. Jeśli kwota reklamowanej transakcji, o której mowa w ust 1, zostanie zwrócona na rachunek Klienta, przez punkt, w którym dokonano zakupu, Bank ma prawo do obciążenia rachunku płatniczego kwotą wcześniejszego uznania wynikającego z rozpatrzenia reklamacji.

Rozdział 9 - Zmiana postanowień Szczegółowych warunków

§ 25.

1. Bank jest uprawniony do dokonania zmiany Szczegółowych warunków w przypadku:
 - 1) wprowadzenia nowych lub uchylenia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących Szczegółowych warunków w zakresie odzwierciedlającym zmianę tych przepisów,
 - 2) rozszerzenia, zmiany lub ograniczenia funkcjonalności usług, zmiany zasad korzystania z usług przez Klienta, wprowadzenia nowych usług, rezygnacji z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych przez Bank, wpływających na postanowienia Szczegółowych warunków, w przypadku gdy zmiana wynika z rozwoju oferty Banku, a jednocześnie inne dostępne funkcjonalności zapewniają należyte funkcjonowanie usług określonych w Szczegółowych warunkach, zgodnie z ich podstawowym celem,
 - 3) wydania orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej, odnoszących się do Banku, wpływających na postanowienia Szczegółowych warunków, w zakresie odzwierciedlającym wydane orzeczenia sądów albo decyzje, rekomendacje lub zalecenia Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej,
 - 4) konieczności sprostowania przez Bank błędów pisarskich lub wprowadzenia innych zmian porządkowych, o ile nie będzie to powodowało zwiększenia zakresu obowiązków ani zmniejszenia zakresu uprawnień Klienta.
2. Bank przekazuje Klientowi informacje o zmianach, o których mowa w ust. 1, w co najmniej jeden ze sposobów określonych w Ogólnych warunkach na trwałym nośniku.
3. Informacje o zmianach Szczegółowych warunków dostarczane są Klientowi nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie, wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie oraz informacji o podstawie prawnej tej zmiany i jej okolicznościach faktycznych.
4. Bank zawiadamiając o zmianach informuje również, że:
 - 1) Klient ma prawo, przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć umowę w zakresie uregulowanym Szczegółowymi warunkami bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dnia poinformowania Klienta o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane,
 - 2) jeżeli przed datą wejścia w życie zmian Klient nie zgłosi Bankowi sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że Klient wyraził na nie zgodę,
 - 3) w przypadku, gdy Klient zgłosi Bankowi sprzeciw wobec proponowanych zmian, ale nie dokona wypowiedzenia umowy w zakresie uregulowanym Szczegółowymi warunkami, umowa w zakresie uregulowanym Szczegółowymi warunkami wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.
5. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Szczegółowych warunków, Klient nie dokona w formie pisemnej wypowiedzenia umowy w zakresie uregulowanym Szczegółowymi warunkami lub nie zgłosi sprzeciwu, uznaje się, że zmiany Szczegółowych warunków zostały przyjęte i obowiązują od dnia podanego w informacji przekazanej Klientowi przez Bank.

Rozdział 10 - Inne postanowienia

§ 26.

1. W przypadku zmiany numeru telefonu komórkowego, o którym mowa w § 3 ust. 2 pkt 1, Klient jest zobowiązany poinformować o tym Bank, w formie pisemnej lub za pośrednictwem serwisu internetowego lub serwisu telefonicznego, niezwłocznie po zaistnieniu zmiany.
2. Brak aktualizacji numeru telefonu komórkowego uniemożliwi Bankowi realizację dyspozycji Klienta za pośrednictwem aplikacji mobilnej.

§ 27.

W okresie obowiązywania umowy Konta Inteligo, Klient ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień umowy, Szczegółowych warunków lub informacji określonych w art. 27 ustawy w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku. Bank może za zgodą Klienta przekazać te dokumenty i informacje przez zamieszczenie ich na stronie internetowej inteligo.pl lub w serwisie internetowym, o ile strona internetowa lub serwis internetowy umożliwiają dostęp do nich przez okres właściwy do celów dostarczania tych informacji i pozwala na odtworzenie przekazanych informacji w niezmienionej postaci.