

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

Obowiązują od 15 grudnia 2018 r.

Spis treści

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



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 mobilna** – usługa bankowości elektronicznej w postaci aplikacji Banku instalowana przez Klienta w procesie jej aktywacji na urządzeniu mobilnym, umożliwiającą Klientowi dostęp do Konta Inteligo,
 - 2) **czek mobilny** – usługa w aplikacji mobilnej polegająca na umożliwieniu dokonania transakcji płatniczej, z której skorzystanie wymaga użycia kodu do czeku mobilnego i ustanowienia hasła do czeków mobilnych,
 - 3) **hasło do czeków mobilnych** – indywidualna dana uwierzytelniająca w postaci poufnego numerycznego ciągu znaków,
 - 4) **karta** – karta debetowa albo karta kredytowa wybrana przez Klienta w aplikacji mobilnej w celu realizacji zbliżeniowych transakcji płatniczych,
 - 5) **kod mobilny** – indywidualna dana uwierzytelniająca w postaci poufnego numerycznego ciągu znaków generowana przez aplikację mobilną,
 - 6) **PIN** – indywidualna dana uwierzytelniająca w postaci poufnego numerycznego ciągu znaków wykorzystywana w ramach aplikacji mobilnej
 - 7) **QR kod** – dwuwymiarowy kod graficzny, którego nośnikiem jest kombinacja modułów w dwóch kontrastowych kolorach, umożliwiający 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 mobilnej,
 - 9) **transakcja płatnicza (transakcja)** – zainicjowana przez Klienta wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych przy użyciu aplikacji mobilnej,
 - 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 mobilnej,
 - 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 mobilnej

§ 3.

1. Warunkiem udostępnienia Klientowi aplikacji mobilnej jest posiadanie przez Klienta aktywnego dostępu do serwisu internetowego.
2. Warunkiem korzystania z aplikacji mobilnej jest jej 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 oraz mającego możliwość połączenia się z siecią Internet,
 - 2) oprogramowania zainstalowanego na urządzeniu mobilnym, niezbędnego do współpracy z Bankiem, w szczególności aplikacji mobilnej.
3. Aktywacja aplikacji mobilnej na urządzeniu mobilnym wymaga 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 i opis produktów bankowych i usług dostępnych za pośrednictwem aplikacji mobilnej podawany jest w Komunikacie oraz na stronie 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.
2. Autoryzacja dyspozycji, w zależności od jej rodzaju, wysokości limitów, o których mowa w § 9, może w przypadkach wskazanych przez Bank przy składaniu dyspozycji, wymagać użycia odpowiednich indywidualnych danych uwierzytelniających.
3. Składane dyspozycje są realizowane przez Bank po dokonaniu przez Bank uwierzytelnienia Klienta i dokonaniu – w zależności od rodzaju dyspozycji – autoryzacji przez Klienta.
4. Klient może dokonać zbliżeniowej transakcji płatniczej:
 - 1) bezgotówkowej - w terminalu POS 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 POS (cashback), o ile Bank udostępni taką usługę.O wprowadzeniu usług, o których mowa w pkt 2 i 3, Bank powiadomi Klienta w co najmniej jeden ze sposobów określonych w Ogólnych warunkach na trwałym nośniku.
5. W przypadku zbliżeniowych transakcji płatniczych dokonywanych kartą w aplikacji mobilnej 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 mobilnej, dla której nie ma konieczności potwierdzenia PIN-em, Bank informuje Klienta w co najmniej jeden ze sposobów określonych w Ogólnych warunkach na trwałym nośniku.
6. W zależności od obowiązujących limitów i kwoty transakcji, wystąpić może potrzeba dodatkowego potwierdzenia transakcji poprzez podanie PIN-u w aplikacji mobilnej oraz powtórne zbliżenie urządzenia mobilnego do terminala POS.
7. 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.
8. 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.

§ 5.

1. W ramach dyspozycji składanych za pośrednictwem aplikacji mobilnej, w zależności od udostępnionego w aplikacji mobilnej 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 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 § 11 ,
 - 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 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, mogą być wykonywane jako zbliżeniowe transakcje płatnicze bądź transakcje z wykorzystaniem QR kodu pod warunkiem, że Bank udostępni taką funkcję, 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 mobilnej w bankomatach lub innych urządzeniach działających w ramach systemów płatności podanych do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.pl.
4. Informacje dotyczące aktualnej lokalizacji bankomatów lub innych urządzeń, w których można dokonywać transakcji zleczanych za pośrednictwem aplikacji mobilnej podawane są 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 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 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 3.

§ 7.

1. Bank ustanawia domyślne limity dla transakcji płatniczych, jakie mogą być wykonywane za pośrednictwem aplikacji mobilnej:
 - 1) dzienny limit kwotowy transakcji płatniczych,
 - 2) dzienny limit ilościowy transakcji płatniczych,
 - 3) dzienny limit kwotowy i ilościowy transakcji płatniczych, których autoryzacja nie wymaga podania PIN-u.
2. Po aktywacji aplikacji mobilnej przez Klienta wartości limitów są zgodne z domyślnymi limitami określonymi przez Bank.
3. Limity, o których mowa w ust. 1 pkt. 1-2, mogą być zmieniane przez Klienta w dowolnym czasie, z zastrzeżeniem ust. 5.
4. Limity, o których mowa w ust. 1 są ograniczone limitami maksymalnymi ustalonymi przez Bank dla transakcji płatniczych wykonywanych za pośrednictwem aplikacji mobilnej. O wysokości limitów, o których mowa w ust. 1 i 4 Bank poinformuje Klienta w co najmniej jeden ze sposobów określonych w Ogólnych warunkach na trwałym nośniku.
5. Dla zbliżeniowych transakcji płatniczych realizowanych kartą w aplikacji mobilnej zastosowanie mają limity opisane w regulaminie właściwym dla danej karty. O wysokości limitów obowiązujących dla zbliżeniowych transakcji płatniczych realizowanych kartą w aplikacji mobilnej Bank informuje Klienta w co najmniej jeden ze sposobów określonych w Ogólnych warunkach na trwałym nośniku.

§ 8.

1. Klient może skorzystać z funkcji składania dyspozycji bez konieczności zalogowania się do aplikacji mobilnej, o ile Bank udostępni taką funkcję. O wprowadzeniu funkcji Bank powiadomi Klienta w co najmniej jeden ze sposobów określonych w Ogólnych warunkach 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 § 7, a których Klient nie może modyfikować.
3. O wysokości limitów, o których mowa w ust. 2, Bank poinformuje Klienta w co najmniej jeden ze sposobów określonych w Ogólnych warunkach na trwałym nośniku.
4. Szczegółowe informacje dotyczące funkcji, o której mowa w ust. 1, w tym o rodzajach dyspozycji, których wykonanie możliwe jest z wykorzystaniem tej funkcji podane są do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.pl.

§ 9.

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

§ 10.

1. W przypadku przelewów na telefon za pośrednictwem aplikacji mobilnej, Klient obowiązany jest wskazać numer telefonu komórkowego odbiorcy, który stanowi unikatowy identyfikator, kwotę i walutę przelewu.
2. Numer telefonu komórkowego, o którym mowa w ust. 1, powinien należeć do operatora sieci telefonii komórkowej działającego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Przelew, o którym mowa w ust. 1, zostanie wykonany pod warunkiem, że rachunek bankowy odbiorcy jest powiązany z unikatowym identyfikatorem podanym przez Klienta.
4. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym zlecenie zostało otrzymane przez Bank. Bank przekazuje środki pieniężne na rachunek w innym banku niezwłocznie w dniu złożenia zlecenia płatniczego.

§ 11.

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.



§ 12.

1. Bank udostępni w ramach aplikacji mobilnej 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 kodu do czeku mobilnego oraz hasła dla czeków mobilnych.
3. Wykonanie transakcji płatniczej przy wykorzystaniu czeku mobilnego wymaga użycia kodu do czeku mobilnego oraz hasła do czeku mobilnego przez Klienta lub osobę trzecią, której Klient umożliwił skorzystanie z czeku mobilnego. Czek może zostać wykorzystany jednorazowo.
4. Z chwilą autoryzacji utworzenia czeku mobilnego zakładana jest blokada na rachunku Klienta na kwotę czeku mobilnego.
5. Blokada, o której mowa w ust. 4, wygasa w terminie ważności czeku mobilnego lub z chwilą autoryzacji transakcji, do której czek mobilny został użyty.
6. Użycie czeku mobilnego do autoryzacji transakcji wpływa na limity, o których mowa w § 7 ust. 1, 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.

Rozdział 5 - Opłaty

§ 13.

1. W związku z dyspozycjami składanymi za pośrednictwem aplikacji mobilnej, 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 mobilnej.
2. Zmiany wysokości opłat i prowizji związanych z dyspozycjami składanymi za pośrednictwem aplikacji mobilnej przeprowadzane są w trybie i na zasadach określonych w regulaminie lub umowie produktu bankowego udostępnionego w aplikacji mobilnej.

Rozdział 6 - Zasady bezpieczeństwa

§ 14.

Klient jest zobowiązany do:

- 1) zabezpieczenia urządzenia mobilnego oraz aplikacji mobilnej 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, stwierdzenia nieuprawnionego użycia indywidualnych danych uwierzytelniających lub urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją mobilną,
- 3) niedostępiania aplikacji mobilnej oraz indywidualnych danych uwierzytelniających osobom trzecim z wyłączeniem sytuacji, o której mowa w § 12 ust. 3,
- 4) korzystania z aplikacji mobilnej zgodnie ze Szczególnymi warunkami.

§ 15.

1. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, stwierdzenia nieuprawnionego użycia indywidualnych danych uwierzytelniających lub urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją mobilną, należy niezwłocznie zgłosić ten fakt poprzez wydanie dyspozycji zablokowania aplikacji mobilnej 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, podanym 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, Bank zaleca niezwłoczne złożenie zawiadomienia o przestępstwie 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.

§ 16.

1. Klient niezwłocznie powiadamia Bank o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych, nieprawidłowo zainicjowanych lub wykonanych transakcjach płatniczych, w sposób, o którym mowa w § 20 ust. 1. Jeżeli Klient nie dokona powiadomienia o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych w terminie 13



- miesiący od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana, roszczenia Klienta względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3-9, 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 należyte 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. Klienta obciążają w pełnej wysokości 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. 1-3 i ust. 5 oraz § 14 i § 15 ust. 1.
 4. Do czasu zgłoszenia, o którym mowa w § 14 ust. 2, 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 utraconymi przez Klienta albo skradzionymi Klientowi instrumentem płatniczym,
 - 2) przywłaszczenia instrumentu płatniczego.
 5. Postanowienia ust. 4 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 usługi, o których mowa w art. 6 pkt 10 ustawy.
 6. Od momentu zgłoszenia, o którym mowa w § 14 ust. 2, dokonanego przez Klienta, Bank przejmuje odpowiedzialność za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych transakcji płatniczych, chyba, że Klient doprowadził do nich umyślnie.
 7. Jeżeli Bank nie zapewnił możliwości dokonania zgłoszenia w sposób określony w § 15 ust. 1, Klient nie odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych transakcji płatniczych, chyba że Klient doprowadził do nieautoryzowanych transakcji płatniczych umyślnie.
 8. Odpowiedzialność Banku, o której mowa w ust. 6, obejmuje także opłaty i prowizje, którymi został obciążony Klient w rezultacie niewykonania lub nienależycie wykonania transakcji płatniczej.
 9. W przypadku, gdy Bank nie wymaga silnego uwierzytelnienia, Klient nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że działał umyślnie. Postanowienie obowiązuje od dnia wskazanego w Komunikacie, nie później niż od dnia 14 września 2019 r.
 10. W przypadku, gdy dyspozycja płatnicza jest składana bezpośrednio przez Klienta, Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależycie wykonanie transakcji płatniczej, chyba że udowodni, że rachunek dostawcy odbiorcy został uznany zgodnie z ustawą, z zastrzeżeniem ust. 11. Bank nie ponosi odpowiedzialności w przypadku upływu 13-miesięcznego terminu, o którym mowa w ust. 1.
 11. Odpowiedzialność Banku za niewykonanie lub nienależycie wykonanie transakcji płatniczej jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależycie wykonanie dyspozycji płatniczej wynika z innych przepisów prawa.
 12. Jeżeli Bank ponosi odpowiedzialność, zgodnie z ust. 10, Bank niezwłocznie przywraca rachunek do stanu, jaki był istniał, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależycie wykonanie transakcji płatniczej. W odniesieniu do uznania rachunku data waluty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
 13. 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 nienależycie wykonanie.
 14. W przypadku gdy dyspozycja płatnicza jest inicjowana przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, jeżeli dostawca odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależycie wykonanie transakcji płatniczej zgodnie z ustawą, odpowiedzialność ponosi Bank, z zastrzeżeniem ust. 1. Do odpowiedzialności Banku stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 11 i 12. Bank nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli udowodni, że dostawca odbiorcy otrzymał kwotę danej transakcji płatniczej, nawet jeżeli transakcja płatnicza została dokonana z opóźnieniem.
 15. Odpowiedzialność Banku, o której mowa w ust. 10 i 14, obejmuje także opłaty i prowizje, którymi został obciążony Klient w rezultacie niewykonania lub nienależycie wykonania transakcji płatniczej.
 16. 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.
 17. Na wniosek Banku Klient jest zobowiązany przedstawić faktyczne okoliczności potwierdzające spełnienie warunków, o których mowa w ust. 16. Klient nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli został zastosowany kurs waluty zgodnie z Ogólnymi warunkami.
 18. W terminie 10 dni roboczych od daty otrzymania wniosku, o którym mowa w ust. 16, 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.
 19. Klient nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w ust. 16, 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.



20. 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.
21. W przypadku, w którym Bank udowodni okoliczności, o których mowa w ust. 3 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 § 20 ust. 9. W wyniku tego potrącenia na rachunku Klienta może powstać zadłużenie przeterminowane.

§ 17.

1. Klient jest zobowiązany korzystać z aplikacji mobilnej zgodnie ze Szczegółowymi warunkami.
2. Klient zobowiązany jest 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 Konta Inteligo, w szczególności do nieudostępniania oraz nieujawniania innym osobom indywidualnych danych uwierzytelniających, z wyłączeniem przypadków przewidzianych w przepisach prawa.
4. Dostęp do informacji o rachunku, inicjowanie transakcji płatniczych lub potwierdzanie dostępności kwoty na rachunku płatniczym odbywa się przy wykorzystaniu indywidualnych danych uwierzytelniających.
5. Klient jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń i oprogramowania, o których mowa w § 3 ust. 4-6, którymi posługuje się w celu dostępu do Konta Inteligo 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 komputera osób trzecich.
6. Informacje dotyczące środków, jakie powinien przedsięwziąć Klient w celu zapewnienia bezpieczeństwa dostępu do Konta Inteligo, w tym informacje o zagrożeniach, na jakie jest narażony oraz działaniach, jakie winien podjąć w celu ich ograniczenia, wskazane są na stronie internetowej inteligo.pl oraz w serwisie telefonicznym.
7. Zakazuje się Klientowi dostarczania za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej treści o charakterze bezprawnym.

§ 18.

1. Bank zastrzega sobie prawo do zablokowania w całości lub części dostępu do Konta Inteligo za pośrednictwem aplikacji mobilnej z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem tego dostępu lub w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia tego dostępu lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji i płatniczej z wykorzystaniem aplikacji mobilnej.
2. Bank informuje Klienta o zablokowaniu dostępu do Konta Inteligo 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 Konta Inteligo, zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Bank poprzez serwis telefoniczny, o każdym przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia bądź nieuprawnionego użycia lub dostępu do Konta Inteligo, w tym 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.

§ 19.

1. W przypadku podejrzenia lub faktycznego wystąpienia oszustwa lub zagrożeń dla bezpieczeństwa, Bank może kontaktować się z Klientem, za pośrednictwem bezpiecznych kanałów komunikacji:
 - 1) usługi bankowości elektronicznej:
 - a) serwisu internetowego,
 - b) aplikacji mobilnej.
 - 2) usługi bankowości telefonicznej (serwisu telefonicznego) - w przypadku wątpliwości, co do tożsamości osoby kontaktującej się w imieniu Banku, Klient powinien przerwać połączenie i samodzielnie zainicjować połączenie z serwisem telefonicznym Banku.
2. W przypadku stwierdzenia przez Klienta zaistnienia zagrożenia bezpieczeństwa, Klient może kontaktować się z Bankiem za pośrednictwem:
 - 1) usługi bankowości elektronicznej, w serwisie internetowym,
 - 2) usługi bankowości telefonicznej, w serwisie telefonicznym.
3. Informacje dotyczące danych kontaktowych Banku dostępne są na stronie internetowej inteligo.pl



Rozdział 7 - Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

§ 20.

1. Klienci mogą składać reklamacje dotyczące obsługi Konta Inteligo w aplikacji mobilnej:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w oddziałach Banku albo przesyłką pocztową,
 - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w oddziale 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 Banku.
3. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Klienta (imię, nazwisko, nr PESEL), aktualne dane adresowe, oraz – w miarę możliwości – numer rachunku bankowego Klienta lub karty płatniczej Klienta, której dotyczy reklamacja, a także treść zastrzeżenia dotyczącego produktów lub usług świadczonych przez Bank.
4. 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.
5. Reklamacja złożona niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Bank.
6. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony z Klientem sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
7. Bank, z zastrzeżeniem pkt 8, 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.
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, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy Prawo pocztowe.
9. Po rozpatrzeniu reklamacji, Klient zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej albo - na wniosek Klienta - za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w szczególności pocztą elektroniczną.
10. Klient ma prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z Bankiem. Podmiotami właściwymi do rozstrzygnięcia sporów są:
 - 1) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, działający zgodnie z regulaminem dostępnym na stronie www.zbp.pl,
 - 2) Rzecznik Finansowy, do którego można się zwrócić w trybie wskazanym na stronie www.rf.gov.pl, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
11. Klient ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem Internetu, usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
12. Klient ma również możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.
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.

Rozdział 8 - Zmiana postanowień Szczegółowych warunków

§ 21.

1. Zmiany Szczegółowych warunków, dokonywane są w przypadkach i trybie określonym w Ogólnych warunkach, z zastrzeżeniem ust. 2.
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 na piśmie 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 9 - Inne postanowienia

§ 22.

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.

§ 23.

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.