



**Spis treści**

<b>DZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE</b>	1
<b>Rozdział 1. Przedmiot Szczegółowych warunków, definicje oraz udostępnienie aplikacji IKO</b>	1
<b>Rozdział 2. Udostępnienie i aktywacja aplikacji IKO</b>	1
<b>DZIAŁ II OBSŁUGA PRODUKTU BANKOWEGO W APLIKACJI IKO</b>	2
<b>Rozdział 3. Dysponowanie produktem bankowym za pośrednictwem aplikacji IKO</b>	2
<b>Rozdział 4. Zasady rozliczania transakcji</b>	3
<b>Rozdział 5. Opłaty i Prowizje</b>	4
<b>Rozdział 6. Zasady bezpieczeństwa</b>	4
<b>Rozdział 7. Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji i wniosków</b>	5
<b>Rozdział 8. Zmiana postanowień Szczegółowych warunków</b>	5
<b>Rozdział 9. Inne postanowienia</b>	5

**DZIAŁ I  
POSTANOWIENIA OGÓLNE**

**Rozdział 1. Przedmiot szczegółowych warunków, definicje oraz udostępnienie aplikacji IKO**

**§ 1.**

1. Szczegółowe warunki obsługi produktów bankowych w aplikacji mobilnej IKO w PKO Banku Polskim SA („PKO Bank Polski SA”), zwane dalej „Szczegółowymi warunkami”, określają sposób obsługi produktów bankowych w PKO Banku Polskim SA w aplikacji IKO.
2. Aktualny wykaz produktów bankowych, dla których PKO Bank Polski SA udostępnia aplikację IKO podawany jest do wiadomości Klienta na stronie internetowej [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).

**§ 2.**

1. Użyte w Szczegółowych warunkach określenia są zgodne z definicjami użytymi w regulaminie właściwego produktu udostępnionego w aplikacji IKO, Szczegółowych warunkach świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim SA oraz w Ogólnych warunkach prowadzenia rachunków bankowych i świadczenia usług dla klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA.
2. W przypadku, gdy określenie użyte w Szczegółowych warunkach różni się od definicji użytej w regulaminie właściwego produktu udostępnionego w aplikacji mobilnej, Szczegółowych warunkach świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim SA lub w Ogólnych warunkach prowadzenia rachunków bankowych i świadczenia usług dla klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA („Ogólne warunki”), 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 dysponowanie produktem,
  - 2) **czek mobilny** - instrument uwierzytelniający, szczególna postać kodu mobilnego, którego użycie wymaga ustanowienia przez Klienta wielorazowego hasła do czeków mobilnych,
  - 3) **hasło do czeków mobilnych** - instrument uwierzytelniający w postaci poufnego numerycznego ciągu znaków, definiowany przez Klienta, służący do autoryzacji użycia czeku mobilnego,
  - 4) **karta** - karta debetowa albo karta kredytowa wybrana przez Klienta w aplikacji IKO, w celu realizacji zbliżeniowych transakcji płatniczych,
  - 5) **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, o ile posiada zdolność prawną, która zawarła z PKO Bankiem Polskim SA umowę o produkt bankowy lub też osoba fizyczna upoważniona przez Klienta do korzystania z usługi bankowości elektronicznej,
  - 6) **kod mobilny** - instrument uwierzytelniający w postaci poufnego numerycznego ciągu znaków generowany przez aplikację IKO,
  - 7) **PIN** - instrument uwierzytelniający w postaci poufnego numerycznego ciągu znaków definiowany przez Klienta, służący do weryfikacji Klienta w ramach aplikacji IKO oraz autoryzacji w ramach tej aplikacji. PKO Bank Polski SA dopuszcza wykorzystywanie przez Klienta funkcjonalności urządzenia mobilnego, na którym zainstalowana jest aplikacja IKO do wprowadzania PIN-u,
  - 8) **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,
  - 9) **rachunek** - rachunek produktu bankowego udostępnionego w aplikacji IKO lub rachunek służący do rozliczeń transakcji i związanych z produktem bankowym udostępnionym w aplikacji IKO,
  - 10) **transakcja płatnicza (transakcja)** - zainicjowana przez Klienta wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych przy użyciu aplikacji IKO,
  - 11) **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.
  - 12) **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.

Obowiązuje od dnia 4 sierpnia 2018r.

#### § 4.

1. PKO Bank Polski SA dopuszcza różne sposoby aktywowania aplikacji IKO w zależności od wersji aplikacji IKO (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 [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.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 PKO Bank Polski SA. 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 jej aktywacja 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 PKO Banku Polskiego SA powiązanego z urządzeniem mobilnym, na którym aktywowana jest aplikacja IKO, w efekcie czego uzyskuje dostęp do pełnej funkcjonalności aplikacji IKO.
4. Klient może pominąć czynności 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 pkt 2, z urządzenia mobilnego może być wysłana do PKO Banku Polskiego SA 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 [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.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 [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).

## DZIAŁ II OBSŁUGA PRODUKTU BANKOWEGO W APLIKACJI IKO

### Rozdział 3 Dysponowanie produktem bankowym 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 PKO Bankiem Polskim SA, w szczególności aplikacji IKO.
2. Wymagania w zakresie wyposażenia technicznego i oprogramowania, PKO Bank Polski SA podaje do wiadomości Klienta na stronie internetowej [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl) oraz w serwisie telefonicznym.

#### § 6.

1. Złożenie dyspozycji w 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 PKO Bank Polski SA w ramach usług bankowości elektronicznej, podanych do wiadomości Klienta na stronie internetowej [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).
3. Autoryzacja dyspozycji, w zależności od jej rodzaju, wysokości limitów, o których mowa w §§ 9 i 10, może w przypadkach wskazanych przez PKO Bank Polski SA przy składaniu dyspozycji, wymagać użycia odpowiednich instrumentów uwierzytelniających, o których mowa w ust. 2 pkt. 5.
4. Składane dyspozycje są realizowane przez PKO Bank Polski SA po dokonaniu przez PKO Bank Polski SA 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, PKO Bank Polski SA 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, tj. poprzez:
  - 1) zbliżenie urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego w celu realizacji zbliżeniowej transakcji płatniczej,
  - 2) zbliżenie urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego i wprowadzenie PIN 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 wprowadzania PIN-u, PKO Bank Polski 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 IKO oraz powtórne zbliżenie urządzenia mobilnego do terminala POS.
8. W przypadku, gdy niezwłocznie po otrzymaniu dyspozycji PKO Bank Polski SA 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. PKO Bank Polski SA niezwłocznie informuje Klienta za pośrednictwem serwisu telefonicznego lub serwisu internetowego 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 produktu bankowego 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 zlecanych za pośrednictwem aplikacji IKO,
  - 3) zlecać przelew w ramach udostępnionej przez Bank funkcjonalności, podanej do wiadomości Klienta na stronie internetowej inteligo.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 inteligo.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 [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).
1. Transakcje, o których mowa w ust. 1, mogą być wykonywane jako zbliżeniowe transakcje płatnicze, bądź transakcje z wykorzystaniem QR kodu pod warunkiem, że PKO Bank Polski SA udostępni taką funkcjonalność, a urządzenie, w którym realizowana jest transakcja płatnicza spełnia wymagania technologiczne niezbędne dla tej formy wykonywania transakcji.
  2. 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 [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).
  3. Informacje dotyczące aktualnej lokalizacji bankomatów lub innych urządzeń, w których można dokonywać transakcji zlecanych za pośrednictwem aplikacji IKO podawane są do wiadomości Klienta:
    - 1) na stronie internetowej [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl),
    - 2) w aplikacji IKO,
    - 3) w inny sposób, podany do wiadomości Klienta na stronie internetowej [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).

#### § 8.

1. Za pośrednictwem aplikacji mobilnej Klient może zawierać umowy o produkty i usługi, o ile taki sposób ich zawierania został udostępniony przez PKO Bank Polski SA – informacje o produktach i usługach, dla których dostępny jest ten sposób zawierania umów, podawane są do wiadomości Klienta na stronie internetowej [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).
2. PKO Bank Polski SA może za pośrednictwem aplikacji IKO udostępniać Klientom dodatkowe usługi i produkty oferowane na podstawie porozumień o współpracy zawieranych przez PKO Bank Polski SA z dostawcami zewnętrznymi w tym wykonując czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego.
3. Instrumenty uwierzytelniające wydawane Klientowi przez PKO Bank Polski SA 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 PKO Bank Polski SA dla aplikacji IKO.
2. O wysokości limitów maksymalnych PKO Bank Polski SA 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 ilości transakcji wykonywanych za pośrednictwem aplikacji IKO,
  - 3) limit kwoty transakcji wykonywanej za pośrednictwem aplikacji IKO nie wymagającej akceptacji PIN-em.
 Informacje o sposobie określenia limitów są podane na do wiadomości Klienta na stronie internetowej [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).
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 PKO Bank Polski SA.
6. O wysokości domyślnych limitów PKO Bank Polski SA poinformuje Klienta 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 PKO Bank Polski informuje Klienta na trwałym nośniku.

#### § 10.

1. Klient może skorzystać z funkcjonalności składania dyspozycji bez konieczności zalogowania się do aplikacji IKO, o ile PKO Bank Polski SA udostępni taką funkcjonalność. O wprowadzeniu takiej funkcjonalności PKO Bank Polski SA powiadomi Klienta na trwałym nośniku.
2. Dyspozycje, o których mowa w ust. 1, są ograniczone limitami kwotowymi lub ilościowymi ustalonymi przez PKO Bank Polski SA, 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 [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).

#### § 11.

1. PKO Bank Polski SA 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 [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.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, PKO Bank Polski SA 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.

#### § 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 Taryfa dla produktu udostępnionego w aplikacji IKO 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 PKO Bank Polski SA nie otrzyma potwierdzenia rozliczenia transakcji. W przypadku nieotrzymania potwierdzenia rozliczenia transakcji w terminie 7 dni PKO Bank Polski SA 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. PKO Bank Polski SA 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 PKO Banku Polskiego SA 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, o których mowa w ust. 1.
3. PKO Bank Polski SA 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 PKO Bank Polski SA 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, PKO Bank Polski SA może obciążyć rachunek kwotą transakcji w terminie późniejszym, o ile otrzyma to potwierdzenie.

#### § 15.

1. PKO Bank Polski SA udostępnia w ramach aplikacji IKO usługę tworzenia czeku mobilnego z określeniem terminu jego ważności oraz kwoty, przy czym PKO Bank Polski SA może ograniczyć liczbę czeków mobilnych ważnych jednocześnie. Informacja na temat możliwej liczby czeków mobilnych utworzonych jednocześnie podawana jest do wiadomości Klienta na stronie internetowej [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).
2. Korzystanie z czeku mobilnego wymaga ustanowienia przez Klienta wielorazowego hasła dla czeków mobilnych, którym Klient lub osoba trzecia, której Klient przekaze czek mobilny, autoryzuje użycie każdego utworzonego czeku mobilnego.
3. Z chwilą autoryzacji utworzenia czeku mobilnego zakładana jest blokada na rachunku na kwotę czeku mobilnego powiększoną o kwotę prowizji, o ile Taryfa dla produktu udostępnionego w aplikacji IKO przewiduje pobranie takiej prowizji.
4. Blokada, o której mowa w ust. 3, wygasa w terminie ważności czeku mobilnego lub z chwilą autoryzacji transakcji, do której czek mobilny został użyty.
5. Czek 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, dokonuje transakcji 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.

### Rozdział 5 Opłaty i prowizje

#### § 16.

1. W związku z dyspozycjami składanymi za pośrednictwem aplikacji IKO, PKO Bank Polski SA pobiera prowizje i opłaty zgodnie z Taryfą albo zgodnie z warunkami określonymi w umowie zawartej z Klientem dotyczącej produktu bankowego udostępnionego w 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 [iko.pkobp.pl/bezpieczenstwo/](http://iko.pkobp.pl/bezpieczenstwo/),
- 2) niezwłocznego zgłoszenia PKO Bankowi Polskiemu SA utraty, kradzieży, przywłaszczenia urządzenia mobilnego lub nieuprawnionego użycia aplikacji IKO, zgodnie z § 18,
- 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,
  - 3) w oddziale PKO Banku Polskiego SA.
2. Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, PKO Bank Polski SA blokuje możliwość korzystania z aplikacji IKO.
3. W przypadku unieważnienia lub zablokowania karty PKO Bank Polski SA automatycznie blokuje możliwość dokonywania zbliżeniowych transakcji płatniczych kartą w aplikacji IKO.

#### § 19.

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

#### § 20.

1. Klienta obciążają transakcje dokonane za pośrednictwem 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 § 17 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 § 17.
4. Od momentu zgłoszenia, o którym mowa w § 18 ust. 1, PKO Bank Polski SA 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 PKO Bank Polski SA nie zapewni możliwości dokonania zgłoszenia w sposób określony w § 18 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. PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo czasowego zablokowania dostępu do aplikacji IKO z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem aplikacji IKO lub w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia aplikacji mobilnej lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji wykonanej za pośrednictwem aplikacji mobilnej.
2. PKO Bank Polski SA 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.

## DZIAŁ II POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### Rozdział 7 Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji i wniosków

#### § 22.

1. Klient może złożyć do PKO Banku Polskiego SA reklamację dotyczącą transakcji wykonywanych w aplikacji IKO :
  - 1) w formie pisemnej - osobiście w placówkach albo przesyłką pocztową,
  - 2) ustnie - telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce,
  - 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 oraz na tablicach informacyjnych w placówkach.
3. Klient ma obowiązek niezwłocznie powiadomić PKO Bank Polski SA, w sposób określony w ust. 1, o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach.
4. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Klienta (w przypadku osoby fizycznej - imię, nazwisko, PESEL, a w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej - nazwę oraz REGON lub NIP), aktualne dane adresowe, a także treść zgłaszanego zastrzeżenia.
5. PKO Bank Polski SA 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 PKO Bank Polski SA.
7. Na żądanie Klienta, PKO Bank Polski SA potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
8. PKO Bank Polski SA 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, PKO Bank Polski SA poinformuje Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji w przypadku Klientów - osób fizycznych, a dla pozostałych Klientów termin ten nie może przekroczyć 90 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez PKO Bank Polski SA terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez PKO Bank Polski SA 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 przesać 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. PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo dokonywania zmian Szczegółowych warunków, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Zmiany Szczegółowych warunków, dokonywane są w przypadku:
  - 1) zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, z których wynikałby obowiązek dokonania zmian w Szczegółowych warunkach,
  - 2) zaprzestania świadczenia przez PKO Bank Polski SA usług określonych w Szczegółowych warunkach, w wyniku zmiany sposobu lub wycofania świadczenia usług telekomunikacyjnych, pocztowych, kurierskich, informatycznych, płatniczych, rozliczeniowych przez podmioty, przy pomocy których PKO Bank Polski SA świadczy niniejsze usługi lub z przyczyn uniemożliwiających PKO Bankowi Polskiemu SA świadczenie usług określonych Szczegółowymi warunkami zgodnie z przepisami prawa,
  - 3) zmian zakresu lub formy realizacji usług określonych Szczegółowymi warunkami.
3. Informacje o proponowanych zmianach w Szczegółowych warunkach wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie, nie później niż na dwa miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie oraz informacją o przyczynie zmiany, przekazywane są Klientowi, przez ich dostarczenie w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku.
4. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian Szczegółowych warunków, Klient nie dokona wypowiedzenia umowy lub nie zgłosi sprzeciwu, uznaje się, że zmiany Szczegółowych warunków zostały przyjęte i obowiązują od dnia podanego w informacji przekazanej Klientowi przez PKO Bank Polski SA.
5. PKO Bank Polski SA 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 zgłosi 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 aplikacji IKO bez ponoszenia opłat,
  - 3) przypadku gdy Klient zgłosi sprzeciw, o którym mowa w pkt 1, i nie zgłosi 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 PKO Bank Polski SA, w formie pisemnej lub za pośrednictwem serwisu internetowego lub serwisu telefonicznego. Brak aktualizacji numeru telefonu komórkowego uniemożliwi PKO Bankowi Polskiemu SA realizację transakcji, w szczególności w związku z brzmieniem § 6 ust. 8 i 9. W zakresie

nieuregulowanym stosuje się odpowiednio postanowienia regulaminów produktów bankowych, dla których PKO Bank Polski SA udostępnia aplikację mobilną, Ogólne warunki oraz Szczegółowe warunki świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim SA.

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 [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).