

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI OBSŁUGI PRODUKTÓW BANKOWYCH W KANALE MOBILNYM W POWSZECHNEJ KASIE OSZCZĘDNOŚCI BANKU POLSKIM SA



Bank Polski

Spis treści

DZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	1
Rozdział 1. Przedmiot Szczegółowych warunków, definicje oraz udostępnienie kanału mobilnego	1
Rozdział 2. Udostępnienie i aktywacja kanału mobilnego	2
DZIAŁ II OBSŁUGA PRODUKTU BANKOWEGO W KANALE MOBILNYM	2
Rozdział 1. Dysponowanie produktem bankowym za pośrednictwem kanału mobilnego.....	2
Rozdział 2. Zasady rozliczania operacji.....	3
Rozdział 3. Opłaty i Prowizje	4
Rozdział 4. Zasady bezpieczeństwa	4
DZIAŁ III POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	4
Rozdział 1. Tryb zgłaszania i rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków	4
Rozdział 2. Zmiana postanowień Szczegółowych warunków.....	5
Rozdział 3. Inne postanowienia	5

DZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

Rozdział 1. Przedmiot Szczegółowych warunków, definicje oraz udostępnienie kanału mobilnego

§ 1.

1. Szczegółowe warunki obsługi produktów bankowych w kanale mobilnym w Powszechnej Kasie Oszczędności Banku Polskim Spółce Akcyjnej, zwane dalej „Szczegółowymi warunkami”, określają sposób obsługi produktów bankowych w PKO Banku Polskim SA w elektronicznym kanale dostępu – kanale mobilnym.
2. Aktualny wykaz produktów bankowych oraz grup Klientów, dla których PKO Bank Polski SA udostępnia kanał mobilny dostępny jest na stronie internetowej (www.pkobp.pl).

§ 2.

1. Użyte w Szczegółowych warunkach określenia są zgodne z definicjami użytymi w regulaminie właściwego produktu udostępnionego w kanale mobilnym, regulaminie usług bankowości elektronicznej, oraz w Regulaminie rozliczeń pieniężnych w obrocie krajowym w PKO Banku Polskim SA.
2. W pozostałym zakresie, użyte w Szczegółowych warunkach określenia oznaczają:
 - 1) aplikacja IKO – aplikacja mobilna instalowana przez Klienta w procesie aktywacji kanału mobilnego, na urządzeniu mobilnym umożliwiającą dysponowanie produktem za pośrednictwem kanału mobilnego,
 - 2) czek – instrument uwierzytelniający, szczególna postać kodu IKO, którego użycie wymaga ustanowienia przez Klienta wielorazowego hasła do czeków,
 - 3) hasło do czeków – instrument uwierzytelniający w postaci poufnego numerycznego ciągu znaków, definiowany przez Klienta, służący do autoryzacji użycia czeku,
 - 4) kanał mobilny – rodzaj elektronicznego kanału dostępu z wykorzystaniem urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją IKO,
 - 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 usług bankowości elektronicznej.
 - 6) kod IKO – instrument uwierzytelniający w postaci poufnego numerycznego ciągu znaków generowany przez aplikację IKO,
 - 7) operacja zbliżeniowa - operacja bezgotówkowa dokonana za pośrednictwem kanału mobilnego przy użyciu technologii zbliżeniowej w terminalu POS lub bankomacie wyposażonym w czytnik zbliżeniowy,
 - 8) PIN – poufny numeryczny ciąg znaków definiowany przez Klienta, służący do weryfikacji Klienta w ramach kanału mobilnego oraz autoryzacji w ramach tego kanału dostępu,
 - 9) 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,

- 10) rachunek – rachunek produktu bankowego udostępnionego w kanale mobilnym lub rachunek służący do rozliczeń transakcji związanych z produktem bankowym udostępnionym w kanale mobilnym,
- 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.

Rozdział 2. Udostępnienie i aktywacja kanału mobilnego

§ 3.

1. Warunkiem udostępnienia Klientowi kanału mobilnego jest posiadanie przez Klienta aktywnego dostępu do serwisu internetowego.
2. Udostępnienie kanału mobilnego wymaga jego aktywowania przez Klienta.

§ 4.

1. Kanał mobilny jest aktywowany przez Klienta za pośrednictwem serwisu internetowego przy użyciu instrumentów uwierzytelniających właściwych dla tego kanału dostępu oraz innych rozwiązań technologicznych udostępnionych przez PKO Bank Polski SA.
2. Szczegółowe informacje dotyczące procesu aktywacji kanału mobilnego dostępne są na stronie internetowej (www.pkobp.pl).
3. Podczas aktywacji kanału mobilnego 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 operacje w ramach kanału mobilnego.
4. Podczas aktywacji kanału mobilnego Klient ustanawia narzędzia służące do weryfikacji Klienta w kanale mobilnym, w szczególności PIN.
5. Informacje na temat stosowanych narzędzi służących do weryfikacji Klienta podawane są do wiadomości Klienta na stronie internetowej (www.pkobp.pl).

DZIAŁ II OBSŁUGA PRODUKTU BANKOWEGO W KANALE MOBILNYM

Rozdział 1. Dysponowanie produktem bankowym za pośrednictwem kanału mobilnego

§ 5.

1. Warunkiem korzystania z kanału mobilnego 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) oraz w serwisie telefonicznym.

§ 6.

1. W ramach kanału mobilnego Klient autoryzuje dyspozycje przy użyciu odpowiednich instrumentów uwierzytelniających:
 - 1) PIN,
 - 2) kodu IKO,
 - 3) czeku,
 - 4) hasła do czeków,
 - 5) innego rozwiązania technologicznego udostępnionego przez PKO Bank Polski SA, podanego do wiadomości Klienta na stronie internetowej (www.pkobp.pl).
2. Autoryzacja dyspozycji, w zależności od jej rodzaju, wysokości limitów, o których mowa w § 8, może w przypadkach wskazanych przez PKO Bank Polski SA przy składaniu dyspozycji, wymagać użycia odpowiednich instrumentów uwierzytelniających.
3. 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.
4. W przypadku, gdy niezwłocznie po otrzymaniu dyspozycji PKO Bank Polski SA informuje Klienta o konieczności telefonicznego potwierdzenia dyspozycji, operację uznaje się za autoryzowaną z chwilą jej potwierdzenia przez Klienta.
5. W przypadku braku potwierdzenia dyspozycji, o której mowa w ust. 4, 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 elektronicznych kanałów dostępu o dyspozycjach, w odniesieniu do których stwierdzony został brak autoryzacji.

§ 7.

1. W ramach dyspozycji składanych za pośrednictwem kanału mobilnego, w zależności od udostępnionego w kanale mobilnym produktu bankowego, Klient może:
 - 1) dokonywać operacji wypłat gotówki we wskazanych bankomatach,
 - 2) dokonywać operacji płatności za towary i usługi w oznaczonych punktach wyposażonych w terminale POS lub inne urządzenia umożliwiające wykonanie operacji zleczanych za pośrednictwem kanału mobilnego,
 - 3) zlecać operacje przelewów w ramach udostępnionej przez PKO Bank Polski SA funkcjonalności, podanej do wiadomości Klienta na stronie internetowej (www.pkobp.pl),
 - 4) dokonywać operacji zapłaty za towary i usługi przez Internet udostępnione w ramach usługi Płacę z IKO, o której mowa w § 12,
 - 5) dokonywać operacji, o których mowa w pkt 1, 2 i 4 przy użyciu czeku,
 - 6) korzystać z innych usług dostępnych za pośrednictwem kanału mobilnego, podanych do wiadomości Klienta na stronie internetowej (www.pkobp.pl).

Informacje dotyczące zakresu dyspozycji udostępnianych dla danego produktu bankowego w kanale mobilnym, PKO Bank Polski SA podaje do wiadomości Klienta na stronie internetowej (www.pkobp.pl).
2. Operacje, o których mowa w ust. 1, mogą być wykonywane jako operacje zbliżeniowe, bądź operacje z wykorzystaniem QR kodu pod warunkiem, że PKO Bank Polski SA udostępni taką funkcjonalność, a urządzenie, w którym realizowana jest operacja spełnia wymagania technologiczne niezbędne dla tej formy wykonywania operacji.
3. Informacje dotyczące zakresu usług świadczonych w ramach kanału mobilnego udostępniane są:

- 1) na stronie internetowej (www.pkobp.pl),
 - 2) w inny, podany do wiadomości Klienta na stronie internetowej (www.pkobp.pl), sposób.
4. Informacje dotyczące aktualnej listy bankomatów lub innych urządzeń, w których można dokonywać operacji zlecanych za pośrednictwem kanału mobilnego udostępniana jest:
- 1) na stronie internetowej (www.pkobp.pl),
 - 2) w aplikacji IKO,
 - 3) w inny, podany do wiadomości Klienta na stronie internetowej (www.pkobp.pl), sposób.

§ 8.

1. Operacje wykonywane za pośrednictwem kanału mobilnego mogą być wykonywane z uwzględnieniem limitów definiowanych dla kanału mobilnego przez Klienta w ramach limitów określanych przez PKO Bank Polski SA, podawanych do wiadomości Klienta na stronie internetowej (www.pkobp.pl).
2. Klient może w szczególności określić:
 - 1) dzienny limit kwot operacji wykonywanych za pośrednictwem kanału mobilnego,
 - 2) dzienny limit liczby operacji wykonywanych za pośrednictwem kanału mobilnego,
 - 3) limit kwoty operacji wykonywanej za pośrednictwem kanału mobilnego nie wymagającej dodatkowej akceptacji PIN-em.
3. Limity, o których mowa w ust. 2, są określane niezależnie dla każdego rodzaju operacji, o których mowa w § 7 ust. 1, o ile PKO Bank Polski SA udostępni funkcjonalność ustanawiania limitu dla tych operacji.
4. Po aktywacji kanału mobilnego wartości limitów, o których mowa w ust. 2, są zgodne z domyślnymi limitami określonymi przez PKO Bank Polski SA.
5. Informacje o wysokości domyślnych limitów określonych przez PKO Bank Polski SA oraz o funkcjonalności zmiany tych limitów są podane do wiadomości Klienta na stronie internetowej (www.pkobp.pl).

§ 9.

1. PKO Bank Polski SA przyjmuje dyspozycje złożone za pośrednictwem kanału mobilnego z wyłączeniem okresu przerw niezbędnych do konserwacji, napraw technicznych lub przywrócenia sprawności funkcjonowania kanału mobilnego i aplikacji IKO.
2. Informacje o wystąpieniu przerwy dostępne są w serwisie internetowym (www.pkobp.pl), serwisie telefonicznym lub kanale mobilnym.

Rozdział 2. Zasady rozliczania operacji

§ 10.

1. W przypadku operacji przelewów wykonywanych poprzez kanał mobilny, w ramach których Klient wskazuje numer telefonu komórkowego operatora sieci telefonii komórkowej działającego na terytorium Polski 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.
2. Poza danymi wskazanymi w zleceniu przelewu przez Klienta na potrzeby wykonania operacji, PKO Bank Polski SA przekazuje w zleceniu płatniczym dane zgodnie z zakresem wskazanym

w Regulaminie rozliczeń pieniężnych w obrocie krajowym w PKO Banku Polskim SA.

§ 11.

1. Z chwilą autoryzacji operacji, o których mowa w § 7 ust. 1 pkt 1-3, na rachunku może być zakładana blokada na kwotę operacji powiększoną o kwotę prowizji, o ile Taryfa dla produktu udostępnionego w kanale mobilnym, przewiduje pobranie takiej prowizji.
2. Blokada, o której mowa w ust. 1, dla operacji, o których mowa w § 7 ust. 1 pkt 1-2, jest anulowana w momencie obciążenia rachunku kwotą operacji lub po upływie 7 dni od dnia dokonania operacji, jeżeli PKO Bank Polski SA nie otrzyma potwierdzenia rozliczenia operacji. W przypadku nieotrzymania potwierdzenia rozliczenia operacji w terminie 7 dni PKO Bank Polski SA może obciążyć Klienta kwotą operacji oraz należnymi opłatami i prowizjami w terminie późniejszym, po otrzymaniu potwierdzenia rozliczenia operacji.
3. Blokada, o której mowa w ust. 1 dla operacji, o których mowa w § 7 ust. 1 pkt 3, jest anulowana w momencie obciążenia rachunku kwotą operacji lub po upływie terminu, na który blokada została założona.

§ 12.

1. PKO Bank Polski SA udostępnia w ramach kanału mobilnego dokonywanie zapłaty za towary lub usługi w ramach usługi Płacę z IKO.
2. Zapłata za wybrane towary i usługi odbywa się poprzez autoryzację operacji przez Klienta w serwisie internetowym podmiotu oferującego towar lub usługę.
3. Obciążenie rachunku kwotą operacji następuje po otrzymaniu potwierdzenia realizacji dyspozycji Klienta dotyczącej zakupu towaru lub usługi przez podmiot oferujący towary lub usługi w ramach usługi Płacę z IKO.
4. PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo zablokowania kwoty operacji do czasu otrzymania potwierdzenia realizacji dyspozycji, o którym mowa w ust. 3.
5. Blokada, o której mowa w ust. 4:
 - 1) nie może zostać anulowana ani modyfikowana przez Klienta,
 - 2) jest anulowana w momencie obciążenia rachunku kwotą operacji lub po upływie 30 dni od dnia dokonania autoryzacji operacji, jeżeli PKO Bank Polski SA nie otrzyma potwierdzenia realizacji dyspozycji, o którym mowa w ust. 3.

§ 13.

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

5. Czek może zostać wykorzystany jednorazowo przez Klienta lub osobę trzecią, której Klient przekaze czek i hasło do czeków.
6. Klienta obciążają skutki użycia czeku przez osobę trzecią, której Klient przekazał czek i hasło do czeków.
7. Użycie czeku do autoryzacji operacji wpływa na limity, o których mowa w § 8, dla danego rodzaju operacji i skutkuje procesem rozliczenia zgodnym z zasadami rozliczenia tej operacji, z uwzględnieniem powiększenia środków dostępnych na rachunku o ewentualną różnicę pomiędzy kwotą czeku a rzeczywistą kwotą operacji.

Rozdział 3. Opłaty i Prowizje

§ 14.

1. W związku z dyspozycjami składanymi za pośrednictwem kanału mobilnego, PKO Bank Polski SA pobiera prowizje i opłaty zgodnie z Taryfą, albo zgodnie z warunkami określonymi w umowie produktu bankowego udostępnionego w kanale mobilnym zawartej z Klientem.
2. Zmiany wysokości opłat i prowizji związanych z dyspozycjami składanymi za pośrednictwem kanału mobilnego przeprowadzane są w trybie i na zasadach określonych w regulaminie produktu bankowego udostępnionego w kanale mobilnym.

Rozdział 4. Zasady bezpieczeństwa

§ 15.

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/),
- 2) niezwłocznego zgłoszenia PKO Bankowi Polskiemu SA utraty, kradzieży, przywłaszczenia urządzenia mobilnego lub nieuprawnionego użycia aplikacji IKO, zgodnie z § 16,
- 3) nieudostępniania aplikacji IKO, narzędzi służących do weryfikacji Klienta oraz instrumentów uwierzytelniających osobom trzecim z wyłączeniem sytuacji, o której mowa w § 13 ust. 5
- 4) korzystania z kanału mobilnego zgodnie ze Szczególnymi warunkami.

§ 16.

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 kanału mobilnego 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 kanału mobilnego.

§ 17.

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

§ 18.

1. Klienta obciążają operacje dokonane za pośrednictwem kanału mobilnego przez osoby, którym Klient ujawnił PIN do aplikacji IKO lub inne narzędzia autoryzacyjne dostępne w ramach tego kanału. Postanowienie to nie dotyczy Klientów będących konsumentami.
2. Klient odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych operacji do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu dokonania operacji, jeżeli nieautoryzowana operacja 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 § 15 pkt 1, 3-4.
3. Klient odpowiada w pełnej wysokości za nieautoryzowane operacje, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w § 15.
4. Od momentu zgłoszenia, o którym mowa w § 16 ust. 1, PKO Bank Polski SA przejmuje odpowiedzialność za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych operacji 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 § 16 ust. 1, Klient nie odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych operacji, chyba że Klient doprowadził do nieautoryzowanych operacji umyślnie.
6. Postanowień ust. 2-5 nie stosuje się do Klientów niebędących konsumentami. Zasady odpowiedzialności za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych operacji dla Klientów niebędących konsumentami określone są we właściwych regulaminach produktów bankowych udostępnionych w kanale mobilnym.

§ 19.

1. PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo czasowego zablokowania dostępu do kanału mobilnego i korzystania z aplikacji IKO z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem kanału mobilnego i aplikacji IKO lub w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia kanału mobilnego lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej operacji wykonanej za pośrednictwem kanału mobilnego.
2. PKO Bank Polski SA informuje Klienta o uniemożliwieniu korzystania z kanału mobilnego przed jego dokonaniem, a jeżeli nie jest to możliwe niezwłocznie po dokonaniu tej czynności. Informacja przekazywana jest za pomocą elektronicznych kanałów dostępu.

DZIAŁ III POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Rozdział 1. Tryb zgłaszania i rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków

§ 20.

1. Klient może złożyć do PKO Banku Polskiego SA skargę, reklamację lub wniosek dotyczący operacji wykonywanych w kanale mobilnym:
 - 1) za pośrednictwem serwisu internetowego,

- 2) za pośrednictwem konsultanta serwisu telefonicznego,
- 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej,
- 4) w oddziale PKO Banku Polskiego SA.
2. Numery telefonów, pod które Klient może składać skargi, reklamacje lub wnioski dostępne są na stronie internetowej (www.pkobp.pl).
3. Klient ma obowiązek niezwłocznie powiadomić PKO Bank Polski SA, w sposób określony w ust. 1, o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych operacjach.
4. Reklamacja powinna zawierać w szczególności dane Klienta, datę zdarzenia, określenie miejsca zdarzenia i opis zgłaszanych zastrzeżeń lub niezgodności oraz jednoznaczne sformułowanie roszczenia.
5. W przypadku reklamacji dotyczących operacji wykonanych za pośrednictwem urządzenia mobilnego, które zgłoszono jako utracone, Klient powinien złożyć zawiadomienie o przestępstwie do organów ścigania.
6. Do skargi lub reklamacji Klient powinien dołączyć bądź przesłać faksem, mailem lub pocztą (w przypadku zgłoszenia telefonicznego) dokumenty, bez których niemożliwe będzie rozpatrzenia skargi lub reklamacji.
7. W pozostałym zakresie mają zastosowanie zapisy regulaminu produktu udostępnionego w kanale mobilnym dotyczące trybu zgłaszania i rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków.

Rozdział 2. Zmiana postanowień Szczegółowych warunków

§ 21.

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 na trwałym nośniku, tj.:
 - 1) w serwisie internetowym, w tym poprzez skrzynkę elektroniczną, albo
 - 2) pocztą elektroniczną na wniosek Klienta na ostatni podany przez Klienta adres poczty elektronicznej.
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 złoży PKO Bankowi Polskiemu SA sprzeciwu wobec tych zmian, zmiany obowiązują od dnia podanego w informacji przekazanej Klientowi,
 - 2) Klient ma prawo przed datą wejścia w życie zmian Szczegółowych warunków, zrezygnować ze skutkiem natychmiastowym z korzystania z kanału mobilnego i aplikacji IKO bez ponoszenia opłat,
 - 3) w przypadku gdy Klient złoży sprzeciw, o którym mowa w pkt 1, i nie złoży dyspozycji rezygnacji, o której mowa w pkt 2, kanał mobilny zostanie dezaktywowany w dniu poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian Szczegółowych warunków, bez ponoszenia opłat.

Rozdział 3. Inne postanowienia

§ 22.

1. W zakresie nieuregulowanym stosuje się odpowiednio postanowienia regulaminów produktów bankowych, dla których PKO Bank Polski udostępnia kanał mobilny, regulamin usług bankowości elektronicznej oraz Regulaminie rozliczeń pieniężnych w obrocie krajowym 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).