



**Regulamin świadczenia usługi eSKOK
Krakowskiej Spółdzielczej Kasy
Oszczędnościowo-Kredytowej**

**Rozdział 1
Postanowienia ogólne**

§ 1

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez Krakowską Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo-Kredytową, zwaną dalej SKOK lub Kasą, usługi instrumentu płatniczego, zwanej dalej Usługą eSKOK, na którą składają się:

- 1) Usługa bankowości elektronicznej eSKOK,
- 2) Usługa bankowości telefonicznej eSKOK.

2. Niniejszy Regulamin wraz z Umową i wszelkimi załącznikami stanowi umowę ramową w rozumieniu Ustawy.

§ 2

Przez użyte w umowie ramowej określenia należy rozumieć:

- 1) **Dostawca** – dostawca usług płatniczych w rozumieniu Ustawy, tj. podmiot prowadzący działalność w zakresie świadczenia usług płatniczych;
- 2) **Dyspozycja** – złożone przez Użytkownika zlecenie wykonania Transakcji płatniczej lub innej czynności w ramach Usługi eSKOK,
- 3) **Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 4) **Godzina graniczna** – określony przez SKOK nieprzekraczalny, przypadający pod koniec dnia roboczego moment, po którym otrzymane zlecenie płatnicze uznaje się za otrzymane pierwszego dnia roboczego po tym dniu;
- 5) **Hasło** – zdefiniowany przez Użytkownika ciąg znaków umożliwiający wraz z Loginem uzyskanie dostępu do Usługi eSKOK poprzez dany Kanał dostępu;
- 6) **Jednorazowe hasło SMS** – unikalny kod, służący do potwierdzania uprawnień i autoryzacji Dyspozycji przy wykorzystaniu dowolnego Kanału dostępu, wygenerowany przez Kasę i przesłany w formie wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego wskazany przez Użytkownika w Placówce Kasy;
- 7) **Kanał dostępu** – dostęp do Usługi eSKOK poprzez: Serwis internetowy (w przypadku Usługi bankowości elektronicznej eSKOK) lub Tele-skok (w przypadku Usługi bankowości telefonicznej eSKOK);
- 8) **Komunikat przelewu** – komunikat zawarty w Poleceniach przelewu wykonywanych z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności, o którym mowa w art. 108a ust. 3 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, skutkujący obciążeniem/uznaniem rachunku VAT, zgodnie z rozdziałem 3a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe;
- 9) **Kredyt w rachunku płatniczym** – usługa, o której mowa w art. 2 pkt 16b Ustawy;
- 10) **Kwota minimalna** – kwota, którą Posiadacz Rachunku jest obowiązany utrzymywać na Indywidualnym Koncie Spółdzielczym;
- 11) **Login** – różny od numeru członkowskiego znajdującego się w bazie członkowskiej Kasy, numer służący do identyfikacji Użytkownika na potrzeby Usługi eSKOK.
- 12) **Logowanie** – proces uzyskania dostępu do Usługi eSKOK wymagający użycia Loginu oraz Hasła;
- 13) **Limit dzienny** – najwyższa kwota, łączna dla wszystkich Kanałów dostępu, jaka może być przelana z Rachunku w ciągu jednego dnia (nie obejmuje Zleceń stałych oraz Poleceń przelewu pomiędzy Rachunkami, z wyłączeniem rachunków związanych z działalnością gospodarczą Posiadacza Rachunku);
- 14) **Limit miesięczny** – najwyższa kwota, łączna dla wszystkich Kanałów dostępu, jaka może być przelana z Rachunku w ciągu jednego miesiąca kalendarzowego (nie obejmuje Zleceń stałych oraz Poleceń przelewu pomiędzy Rachunkami),
- 15) **Odbiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będącą odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji płatniczej;

- 16) **Operator Tele-skok** – osoba świadcząca Użytkownikom wsparcie techniczne oraz wykonująca Dyspozycje na życzenie Użytkownika, dostępna pod jednym z numerów telefonów dedykowanych Tele-skok;
- 17) **Placówka SKOK** – miejsce prowadzenia obsługi członków Kasy;
- 18) **Polecenie przelewu** – usługa, o której mowa w art. 3 ust. 4 Ustawy, z wyłączeniem polecenia przelewu wewnętrznego, polecenia przelewu SEPA i polecenia przelewu w walucie obcej;
- 19) **Posiadacz Rachunku (Płatnik)** - członek SKOK, który jest stroną Umowy
- 20) **Rachunek** – każdy rachunek dostępny w ramach Usługi eSKOK;
- 21) **Rachunek główny** – wskazany w Umowie Rachunek z funkcją oszczędnościowo-rozliczeniową lub rachunek bieżący, w ciężar którego księgowane są i rozliczane opłaty i prowizje związane z korzystaniem z Usługi eSKOK;
- 22) **Serwis internetowy** – interfejs Użytkownika zapewniający dostęp do Usługi bankowości elektronicznej eSKOK za pośrednictwem Internetu poprzez przeglądarkę internetową;
- 23) **Silne uwierzytelnienie** – uwierzytelnienie Użytkownika zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:
 - a) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Użytkownik,
 - b) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Użytkownik,
 - c) cechy charakterystyczne Użytkownika będących integralną częścią tego uwierzytelnienia oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych;
- 24) **Środki dostępne** – środki pieniężne przechowywane na Rachunku, powiększone o środki pozostające do wykorzystania na podstawie zawartej umowy o Kredyt w rachunku płatniczym w tym Rachunku, pomniejszone o kwotę należną z tytułu dokonanych, a nierozliczonych transakcji płatniczych dokonanych przy użyciu kart płatniczych, wydanych do tego Rachunku oraz, w przypadku Indywidualnego Konta Spółdzielczego, o Kwotę minimalną;
- 25) **Tele-skok** – telefoniczna obsługa Posiadacza Rachunku/Użytkownika w ramach Usługi bankowości telefonicznej eSKOK, za pośrednictwem Operatora Tele-skok, bądź poprzez automatyczny serwis telefoniczny (IVR);
- 26) **Transakcja płatnicza** – zainicjowany przez Użytkownika transfer środków pieniężnych
- 27) **Umowa** – umowa o świadczenie usługi eSKOK;
- 28) **Usługa bankowości elektronicznej eSKOK** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiającą sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;
- 29) **Usługa bankowości telefonicznej eSKOK** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiającą w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;
- 30) **Usługa dostępu do informacji o rachunku** – usługa on-line polegająca na dostarczaniu skonsolidowanych informacji dotyczących rachunku płatniczego użytkownika prowadzonego u innego dostawcy lub rachunków płatniczych użytkownika prowadzonych u innego dostawcy albo u więcej niż jednego dostawcy;
- 31) **Usługa inicjowania Transakcji płatniczej** - usługa polegająca na zainicjowaniu zlecenia płatniczego przez dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej na wniosek użytkownika z rachunku płatniczego użytkownika prowadzonego przez innego dostawcę;
- 32) **Usługa potwierdzenia dostępności środków** – usługa polegająca na niezwłocznym potwierdzeniu przez Kasę, na wniosek dostawcy wydającego instrumenty płatnicze oparte na karcie płatniczej, dostępności na Rachunku kwoty niezbędnej do wykonania transakcji płatniczej realizowanej w oparciu o tę kartę;
- 33) **Ustawa** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;

- 34) **Użytkownik** – osoba fizyczna która na podstawie Umowy jest uprawniona do składania Dyspozycji; Użytkownikiem może być Posiadacz Rachunku (jeżeli jest osobą fizyczną) lub pełnomocnik
- 35) **Zlecenie stałe** – usługa inicjowana przez płatnika polegająca na cyklicznym przekazywaniu środków pieniężnych w określonej wysokości z rachunku płatniczego płatnika na rachunek płatniczy Odbiorcy.

Rozdział 2

Zasady korzystania z usługi eSKOK

§ 3

Korzystanie z Usługi eSKOK jest uwarunkowane podpisaniem Umowy, aktywacją Usługi eSKOK zgodnie z §5, dostępem do dedykowanych sieci telekomunikacyjnych oraz posiadaniem, stosownie do wskazanych poniżej Kanałów dostępu, następujących urządzeń:

- 1) Serwis internetowy - urządzenia z dostępem do sieci Internet, z zainstalowaną przeglądarką internetową, w wersji zgodnej z rekomendowanymi przez SKOK przeglądarkami wskazanymi na stronie internetowej <https://eSKOK.pl/>,
- 2) Tele-skok - telefonu z wybieraniem tonowym.

§ 4

Informacje na temat funkcjonalności poszczególnych Kanałów dostępu Użytkownik może uzyskać:

- a) osobiście w Placówce SKOK,
- b) od Operatora Tele-skok,
- c) na stronie www.eskok.pl.

§ 5

1. Wraz z podpisaniem przez Posiadacza Rachunku Umowy, Kasa udostępnia Login.
2. Aktywacji Serwisu internetowego Posiadacz Rachunku dokonuje samodzielnie za pośrednictwem strony internetowej <https://eskok.pl/> lub za pośrednictwem Operatora Tele-skok.

§ 6

1. Jednorazowe hasła SMS są wysyłane wyłącznie na numery krajowych operatorów komórkowych.
2. Jednorazowe hasło SMS może być użyte do autoryzacji tylko tej Dyspozycji, na potrzeby której zostało wygenerowane.
3. W przypadku wygaśnięcia ważności Jednorazowego hasła SMS możliwe jest uzyskanie kolejnego hasła do autoryzacji Dyspozycji.

§ 7

1. Posiadacz Rachunku oraz Użytkownik zobowiązany jest do:

- 1) korzystania z Usługi eSKOK zgodnie z umową ramową,
 - 2) niezwłocznego zgłoszenia Kasie stwierdzenia nieuprawnionego korzystania z Usługi eSKOK, lub nieuprawnionego dostępu do Usługi eSKOK.
2. W celu spełnienia obowiązku, o którym mowa w ust. 2 pkt 1, Użytkownik, z chwilą otrzymania dostępu do Usługi eSKOK, podejmuje niezbędne środki służące zapobieżeniu naruszenia indywidualnych zabezpieczeń Usługi eSKOK. Użytkownik zobowiązany jest do:
- 1) przechowywania i ochrony Loginu, Hasel oraz Jednorazowych hasel SMS, z zachowaniem należytej staranności,
 - 2) nieprzechowywania Loginu razem z Hasłami,
 - 3) niedostępiania Loginu, Hasel Jednorazowych hasel SMS osobom nieuprawnionym,
 - 4) zmiany Hasła w przypadku jego utraty lub podejrzenia jego ujawnienia osobom nieuprawnionym. Kasa nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia Loginu, Hasel i Jednorazowych hasel SMS osobom nieuprawnionym.
3. W przypadku podejrzenia ujawnienia Hasła osobie nieuprawnionej lub utraty Hasła, Posiadacz Rachunku/Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznej jego zmiany poprzez Serwis internetowy lub Kanał dostępu, do którego Hasło jest przypisane. Jeżeli Posiadacz Rachunku/Użytkownik nie może dokonać zmiany Hasła w sposób określony w zdaniu poprzednim, zobowiązany jest udać

się do Placówki SKOK lub skontaktować się z Operatorem Tele-skok celem zablokowania Usługi eSKOK.

4. W przypadku utraty Jednorazowego hasła SMS lub zagubienia bądź kradzieży telefonu komórkowego, w którego pamięci zapisane jest Jednorazowe hasło SMS lub którego numer został wskazany w Placówce Kasy, Użytkownik korzystający z Jednorazowych Hasel SMS zobowiązany jest do niezwłocznego wskazania innego numeru telefonu komórkowego lub, w przypadku braku takiej możliwości, do zablokowania dostępu do Usługi eSKOK do czasu wskazania innego numeru telefonu komórkowego. Dyspozycje wymagające potwierdzenia Jednorazowym hasłem SMS zleczone po zablokowaniu dostępu do Usługi eSKOK lub po dokonaniu zmiany numeru telefonu komórkowego przy użyciu Jednorazowego hasła SMS wysłanego na numer telefonu komórkowego, który został zmieniony, nie obciążają Posiadacza Rachunku.

§ 8

1. Zlecenie wykonania Dyspozycji wymaga przeprowadzenia procedury Logowania z zastrzeżeniem ust. 6.
2. Realizacja Dyspozycji może zostać uzależniona od potwierdzenia Jednorazowym Hasłem SMS.
3. Przy składaniu zlecenia wykonania Dyspozycji za pośrednictwem Operatora Tele-skok tożsamość Użytkownika może zostać dodatkowo zweryfikowana poprzez zadanie pytań dotyczących danych udostępnionych SKOK przez Użytkownika.
4. Transakcję płatniczą uważa się za autoryzowaną, jeżeli Użytkownik wyraził zgodę na jej wykonanie w sposób określony w ust. 1-2. Zgoda może dotyczyć także przyszłej Transakcji płatniczej lub Zlecenia stałego.
5. Transakcja płatnicza jest autoryzowana poprzez podanie Jednorazowego hasła SMS we właściwym Kanale dostępu.
6. Aby zlecenie płatnicze mogło zostać prawidłowo wykonane, wystarczające jest podanie numeru rachunku Odbiorcy.
7. Jeśli Użytkownik nie może podać prawidłowych danych niezbędnych do wykonania danej Dyspozycji, nie zostanie ona zrealizowana.
8. Użytkownik powinien zakończyć korzystanie z wybranego Kanału dostępu poprzez wylogowanie się z Serwisu internetowego lub rozłączenie rozmowy telefonicznej, przed opuszczeniem miejsca umożliwiającego bezpośredni i osobisty nadzór danego Kanału dostępu.
9. Użytkownik może korzystać, w odniesieniu do Rachunku, z Usługi dostępu do informacji o rachunku, Usługi inicjowania Transakcji płatniczych oraz Usługi potwierdzenia dostępności środków. W takim przypadku zasady potwierdzenia tożsamości Użytkownika uregulowane są w umowie pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą świadczącym taką usługę, jednak jej wykonanie wymaga potwierdzenia Jednorazowym hasłem SMS.

§ 9

1. SKOK odmawia realizacji Dyspozycji Użytkownika w sytuacjach prawem przewidzianych, w szczególności gdy wierzycelność z Rachunku uległa zajęciu w trybie egzekucji lub w przypadku blokady Rachunku przez uprawniony organ.
2. SKOK może odmówić dostępu do Rachunku względem Dostawcy Usługi dostępu do informacji o rachunku lub Usługi inicjowania Transakcji płatniczych, z obiektywnie uzasadnionych i należyście udokumentowanych przyczyn związanych z nieuprawnionym lub nielegalnym dostępem do Rachunku przez takiego Dostawcę, w tym nieuprawnionym zainicjowaniem Transakcji płatniczej. W takim przypadku SKOK informuje Użytkownika o odmowie dostępu do Rachunku i jej przyczynach. Informacja ta, o ile jest to możliwe, jest przekazywana przed odmową dostępu, a najpóźniej bezzwłocznie po takiej odmowie, nie później jednak niż w dniu roboczym następującym po dniu takiej odmowy, chyba że jej przekazanie nie byłoby wskazane z obiektywnie uzasadnionych względów bezpieczeństwa lub jest sprzeczne z odrębnymi przepisami. SKOK umożliwia Dostawcy świadczącemu Usługę dostępu do informacji o rachunku oraz Dostawcy świadczącemu

Usługę inicjowania Transakcji płatniczej dostęp do Rachunku niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających odmowę.

§ 10

1. W ramach Usługi eSKOK możliwe jest dokonywanie następujących Transakcji płatniczych:
 - 1) Polecenia przelewu,
 - 2) Polecenia przelewu z Komunikatem przelewu.
2. Transakcje płatnicze, o których mowa w ust. 1, mogą zostać zrealizowane, jako zlecenie jednorazowe lub zlecenie z datą przyszłą. Transakcje płatnicze, o których mowa w ust. 1 pkt 1, może dodatkowo zostać zrealizowane, jako Zlecenie stałe.
3. Zakładanie lokat terminowych możliwe jest wyłącznie przez Serwis internetowy.
4. Dyspozycje mogą być wykonywane do wysokości Środków dostępnych na Rachunku z zastrzeżeniem treści § 11. Jeżeli w dniu, w którym zlecenie powinno być wykonane, Środki dostępne nie wystarczają na pokrycie kwoty zlecenia w pełnej wysokości oraz należnych z tytułu realizacji zlecenia prowizji i/lub opłat, zlecenie nie zostanie wykonane.
5. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym zlecenie płatnicze zostało przekazane Kasie przez Użytkownika i potwierdzone przez Kasę.
6. W przypadku Zlecenia stałego oraz zlecenia z datą przyszłą, momentem otrzymania zlecenia jest początek dnia, na który Użytkownik oznaczył datę wykonania Transakcji płatniczej.
7. W przypadku, gdy Kasa otrzymała zlecenie płatnicze w dniu niebędącym dla niej Dniem roboczym, na potrzeby obliczenia terminu jej wykonania, uznaje się, że zlecenie zostało otrzymane pierwszego Dnia roboczego po tym dniu.
8. Zlecenia płatnicze otrzymane po godzinie 17 (Godzina graniczna) uważa się za otrzymane pierwszego Dnia roboczego po tym dniu.
9. Niezapewnienie na rachunku środków pieniężnych w wysokości, o jakiej mowa w ust. 5 zwalnia Kasę z odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia.

§ 11

1. Polecenia przelewu mogą być dokonywane do wysokości Limitu dziennego i Limitu miesięcznego.
2. Wysokość Limitu dziennego i Limitu miesięcznego określone są w Umowie. Umowa określa także maksymalną wysokość tych Limitów. Limit dzienny nie może być wyższy niż Limit miesięczny.
3. Zmiany Limitu może dokonać w przypadku:
 - a) Limitu dziennego – Posiadacz Rachunku w Placówce Kasy lub za pośrednictwem Serwisu internetowego lub
 - b) Limitu miesięcznego – Posiadacz Rachunku w Placówce Kasy lub za pośrednictwem Operatora Tele-skok.
4. Polecenia przelewu pomiędzy Rachunkami Posiadacza Rachunku w SKOK, nie są uwzględniane w Limitach.
5. Zlecenia z datą przyszłą i Zlecenia stałe podlegają Limitom obowiązującym w dniu ich wprowadzenia.

§ 12

1. Kasa realizuje Dyspozycje najpóźniej do końca następnego Dnia roboczego następującego po dniu ich otrzymania.
2. Cofnięcie zgody na zlecenie płatnicze, odwołanie lub modyfikacja zlecenia płatniczego następuje za pośrednictwem Serwisu internetowego lub operatora Tele-skok i może nastąpić tylko przed wykonaniem zlecenia płatniczego, z zastrzeżeniem zdania drugiego. Wykonanie zlecenia płatniczego przez Kasę rozpoczyna się z momentem otrzymania zlecenia płatniczego, z wyłączeniem zleceń z datą przyszłą oraz Zleceń stałych, których odwołanie lub modyfikacja może nastąpić do godziny 17.00 dnia roboczego poprzedzającego wskazaną przez Użytkownika datę wykonania takich zleceń.
3. Zlecenie płatnicze zostanie wykonane, jeśli środki niezbędne do jego wykonania będą się znajdowały na Rachunku głównym w chwili rozpoczęcia wykonywania zlecenia przez Kasę.
4. W przypadku wygaśnięcia Umowy, Zlecenia stałe oraz zlecenia z datą przyszłą, których wskazana przez Użytkownika data

wykonania przypada po wygaśnięciu Umowy, nie będą wykonane.

Rozdział 3 Ograniczenia w korzystaniu z usługi eSKOK

§ 13

1. Kasa blokuje dostęp do danego Kanału dostępu wskutek:
 - 1) złożenia przez Posiadacza Rachunku/Użytkownika Dyspozycji zablokowania danego Kanału dostępu,
 - 2) trzykrotnego podania nieprawidłowego Hasła bądź Jednorazowego hasła SMS, w danym Kanale dostępu,
 - 3) wykrycia przez systemy informatyczne Kasy, zagrożenia bezpieczeństwa konta Posiadacza Rachunku/Użytkownika.
2. W przypadku wystąpienia oszustwa lub podejrzenia jego wystąpienia, lub wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa danych lub środków Użytkowników (np. atak hakerski), SKOK, może czasowo ograniczyć dostęp do Usługi eSKOK za pośrednictwem poszczególnych Kanałów lub zablokować określoną Transakcję płatniczą.
3. W przypadkach określonych w ust. 1 pkt 1, odblokowanie dostępu do Usługi eSKOK następuje wskutek Dyspozycji Użytkownika złożonej w sposób, w jaki złożona została Dyspozycja zablokowania dostępu do Kanału dostępu, z zastrzeżeniem, że w przypadku samodzielnego nałożenia przez Użytkownika blokady w Serwisie internetowym na ten Kanał dostępu, odblokowania może dokonać wyłącznie za pośrednictwem Operatora Tele-skok. W przypadku, o jakim mowa w ust.1 pkt 2, odblokowania dostępu do Kanału dostępu Użytkownik może dokonać samodzielnie poprzez stronę internetową <https://eskok.pl/> lub za pośrednictwem Operatora Tele-skok, a w przypadku ust. 1 pkt 3, wyłącznie przez Operatora Tele-skok,
4. W przypadkach określonych w ust. 2 i 3 odblokowania dostępu może dokonać wyłącznie SKOK.
5. O blokadzie dokonanej zgodnie z ust. 2-3, SKOK niezwłocznie informuje Użytkownika pisemnie, na ostatni wskazany przez Użytkownika adres korespondencyjny oraz telefonicznie na wskazany przez Użytkownika numer telefonu. W celu odblokowania Transakcji płatniczej Użytkownik powinien skontaktować się ze SKOK za pomocą poczty elektronicznej – na adres e-mail wskazany w Umowie lub osobiście w placówce Kasy.

Rozdział 4 Reklamacje

§ 14

1. Posiadacz Rachunku lub Użytkownik obowiązany jest niezwłocznie powiadomić Kasę o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach płatniczych. Powiadomienie następuje w formie reklamacji, w sposób określony w § 14a ust.1.
2. Jeżeli Posiadacz Rachunku lub Użytkownik nie dokona powiadomienia o stwierdzonej nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej Transakcji płatniczej w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym Transakcja płatnicza miała być wykonana, roszczenia Posiadacza Rachunku wobec Kasy z tego tytułu wygasają.
3. Złożenie reklamacji nie zwalnia Posiadacza Rachunku z obowiązku terminowego regulowania pozostałych zobowiązań wynikających z umowy o świadczenie usługi eSKOK.

§ 14a

1. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez SKOK lub wykonywanej przez nią działalności objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego Posiadacz Rachunku lub Użytkownik może składać w następujący sposób:

- a) w formie pisemnej - osobiście pracownikowi SKOK albo przesyłką pocztową wysłaną na adres Centrali SKOK, ul. Ujastek 3, 30-969 Kraków,
 - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście pracownikowi SKOK,
 - c) w formie elektronicznej na adres: biuro@krakskok.pl.
 - d) przez Operatora tele-skok
- Dane adresowe placówek SKOK oraz numery telefonów, pod którymi można składać reklamacje, są dostępne na stronie internetowej SKOK www.krakskok.pl.
2. SKOK na żądanie Posiadacza Rachunku/Użytkownika potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt złożenia reklamacji.
 3. Do złożonej reklamacji Posiadacz Rachunku/Użytkownik powinien dołączyć wszelkie dokumenty będące podstawą tej reklamacji.
 4. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenie, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia. SKOK może wystąpić do Posiadacza Rachunku/Użytkownika o dodatkowe dokumenty i informacje, o ile będzie to niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
 5. SKOK rozpatruje zgłoszone reklamacje niezwłocznie po ich wpływie, w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych od daty ich otrzymania. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielania odpowiedzi w tym terminie, SKOK przekazuje Posiadaczowi Rachunku/Użytkownikowi informację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi. Termin ten powinien przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
 6. Odpowiedzi na złożoną reklamację SKOK udziela w formie pisemnej na adres do korespondencji wskazany przez Posiadacza Rachunku/Użytkownika lub na wniosek Posiadacza Rachunku/Użytkownika -pocztą elektroniczną.
 7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Posiadaczowi Rachunku/Użytkownikowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zarządu SKOK.
 8. Szczegółowy tryb składania oraz rozpatrywania reklamacji został określony w dokumencie "Zasady przyjmowania oraz rozpatrywania reklamacji przez Krakowską Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo-Kredytową", który dostępny jest w placówkach SKOK oraz na stronie internetowej www.krakskok.pl.
 9. Posiadacz Rachunku/Użytkownik w sprawach spornych ma prawo wystąpić do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów, jak również może skorzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów poprzez złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl).
 10. Właściwym dla SKOK organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego, a w sprawach ochrony konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Rozdział 5

Zakres odpowiedzialności Kasy

§ 15

Z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu Kasa ponosi na zasadach ogólnych odpowiedzialność za nieterminowe i niezgodne z jej treścią wykonanie Dyspozycji Użytkownika.

§ 16

1. Z zastrzeżeniem § 14 ust. 2, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji płatniczej, SKOK jest zobowiązana niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony Rachunek, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, przywrócić Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja płatnicza, z wyjątkiem przypadku gdy SKOK ma uzasadnione i należycie udokumentowane

podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.

2. W przypadku gdy Transakcja płatnicza jest inicjowana za pośrednictwem Dostawcy świadczącego Usługę inicjowania Transakcji płatniczej, SKOK niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony Rachunek, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, przywraca obciążony Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja płatnicza
3. Z zastrzeżeniem art. 46 ust. 2a Ustawy oraz ust. 6, Posiadacz Rachunku odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej kwoty 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania Transakcji płatniczej, jeżeli nieautoryzowana Transakcja płatnicza jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się utraconym przez Użytkownika albo skradzionym Użytkownikowi instrumentem płatniczym lub
 - 2) przywłaszczenia instrumentu płatniczego.
4. Posiadacz Rachunku odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeśli Posiadacz Rachunku/Użytkownik doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, opisanych w § 7.
5. Po dokonaniu zgłoszenia zgodnie z § 7 Posiadacz Rachunku nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze w całości, chyba, że doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
6. W przypadku gdy SKOK nie wymaga silnego uwierzytelniania Użytkownika, Posiadacz Rachunku nie ponosi on odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że Posiadacz Rachunku/Użytkownik doprowadził do nich umyślnie.

§ 17

1. Kasa ponosi wobec Posiadacza Rachunku odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zleconej przez niego Transakcji płatniczej, z wyjątkiem:
 - 1) upływu terminu określonego w § 14 ust. 2,
 - 2) wykonania Transakcji płatniczej zgodnie z podanym przez Użytkownika numerem rachunku Odbiorcy, jeżeli numer, podany przez Użytkownika, był nieprawidłowy.
 - 3) gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej wynika z siły wyższej lub przepisów prawa,
 - 4) gdy udowodni, że rachunek Dostawcy Odbiorcy został uznany prawidłowo.
2. Jeżeli Kasa ponosi odpowiedzialność zgodnie z ust.1, niezwłocznie przywraca obciążony Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej. W odniesieniu do uznania Rachunku, data waluty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą
3. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest składane przez Użytkownika do Dostawcy świadczącego Usługę inicjowania Transakcji płatniczej, SKOK zwraca Posiadaczowi Rachunku kwotę niewykonanej lub nienależyte wykonanej Transakcji płatniczej, a w razie potrzeby przywraca obciążony Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca jej nienależyte wykonanie.
4. Jeżeli rachunek Dostawcy Odbiorcy został uznany prawidłowo, odpowiedzialność wobec Odbiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej ponosi jego Dostawca.
5. W przypadku niewykonanej lub nienależyte wykonanej Transakcji płatniczej Kasa, bez względu na swoją odpowiedzialność, o jakiej mowa wyżej, na wniosek Posiadacza Rachunku/Użytkownika podejmuje niezwłocznie działania w celu przesłania Transakcji płatniczej i powiadamia Posiadacza Rachunku/Użytkownika o ich wyniku.
6. Odpowiedzialność Kasy, o jakiej mowa w niniejszym paragrafie, obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony

Posiadacz Rachunku w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania Transakcji płatniczej.

§ 18

Kasa nie jest zobowiązana do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu w przypadku zaistnienia okoliczności, za które Kasa odpowiedzialności nie ponosi:

- 1) naruszenia przez Posiadacza Rachunku obowiązków określonych w § 7;
- 2) podania niepełnych lub nieprawdziwych danych niezbędnych do identyfikacji Posiadacza Rachunku;
- 3) zaniechania obowiązku aktualizacji danych niezbędnych do identyfikacji Posiadacza Rachunku;
- 4) decyzji organów władzy państwowej skutkujących blokadą lub zajęciem Rachunku.

Rozdział 6

Wypowiedzenie umowy ramowej lub jej postanowień

§ 19

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony.
2. Umowa może zostać wypowiedziana przez SKOK z zachowaniem 2-miesięcznego terminu wypowiedzenia, z ważnych przyczyn.
3. Posiadacz Rachunku może wypowiedzieć niniejszą Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym; skutek ten następuje po doręczeniu SKOK oświadczenia Posiadacza Rachunku.
4. Za ważne przyczyny, o których mowa w ust. 2 uważa się:
 - 1) nieregulowanie przez Posiadacza Rachunku zobowiązań w zakresie prowizji i opłat wynikających z umowy o świadczenie Usługi eSKOK przez okres co najmniej 2 kolejnych miesięcy,
 - 2) wykorzystywanie Usługi eSKOK dla celów sprzecznych z przepisami prawa,
 - 3) udzielenia przez Posiadacza Rachunku informacji niezgodnych ze stanem faktycznym lub prawnym uniemożliwiającym dalsze świadczenie usługi eSKOK,
 - 4) zaprzestania świadczenia przez Kasę usług określonych w Umowie.
5. Jeżeli wygaśnięcie Umowy przypada na wcześniejszy dzień niż ostatni dzień miesiąca kalendarzowego, pobieranych okresowo opłat z tytułu usług płatniczych świadczonych na podstawie niniejszej Umowy nie pobiera się za miesiąc, w którym upływa termin wypowiedzenia.
6. Rozwiązanie Umowy może nastąpić za porozumieniem się stron.

§ 20

1. SKOK zastrzega sobie prawo do zmiany warunków Umowy. Zmiana warunków Umowy może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uważa się:
 - 1) zmiany stanu prawnego lub wprowadzenie nowej interpretacji przepisów prawa mających wpływ na prawa i obowiązki stron umowy rachunku wynikającej z orzeczenia sądu, decyzji, lub rekomendacji właściwych organów nadzorczych,
 - 2) rozszerzenia lub ograniczenia funkcjonalności Usługi eSKOK lub usług związanych z Usługą eSKOK mających wpływ na funkcjonowanie Usługi eSKOK,
2. Zmiana warunków Umowy obowiązuje po upływie 2 miesięcy od dnia doręczenia Posiadaczowi Rachunku zmienionych postanowień, chyba, że przed upływem tego terminu Posiadacz Rachunku złoży SKOK na piśmie oświadczenie o nieprzyjęciu zmienionych postanowień. Jeżeli Posiadacz Rachunku złoży takie oświadczenie, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian.

§ 20a

1. W przypadku zawarcia Umowy na odległość, Posiadacz Rachunku będący konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Posiadacz Rachunku powinien złożyć Kasie na piśmie stosowne oświadczenie. Oświadczenie może być

złożone elektronicznie, pod warunkiem, że zostanie wysłane z adresu e-mail Posiadacza Rachunku, podanego w Umowie.

2. Aby zachować termin odstąpienia od Umowy, wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed upływem terminu na odstąpienie.
3. W przypadku odstąpienia od umowy, umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Opłaty z tytułu korzystania z usługi eSKOK ulegają zwrotowi.

§ 21

1. Kasa pobiera prowizje i opłaty za czynności związane ze świadczeniem usługi eSKOK. Wysokość prowizji i opłat określa Tabela opłat i prowizji wprowadzana uchwałą Zarządu Kasy.
2. W okresie obowiązywania Umowy Kasa z ważnych przyczyn zastrzega sobie prawo do zmiany wysokości pobieranych opłat i prowizji. Za ważną przyczynę uznaje się jedną z niżej wymienionych:
 - a) orzeczenia sądów, decyzje, rekomendacje lub zalecenia Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych organów lub urzędów nadzorczych związane z oferowaniem i obsługą usługi eSKOK, mające wpływ na ponoszone przez Kasę koszty czynności związane z obsługą produktów/usług oferowanych Posiadaczowi Rachunku, wskutek których zachodzi potrzeba uwzględnienia ich i dostosowania Tabeli opłat i prowizji;
 - b) wprowadzenia nowych oraz zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa związanych z oferowaniem i obsługą usługi eSKOK i mających wpływ na uzyskiwane przez Kasę przychody lub ponoszone koszty czynności związanych z obsługą produktów/usług oferowanych Posiadaczowi Rachunku, wskutek których zachodzi potrzeba uwzględnienia ich i dostosowania Tabeli opłat i prowizji;
 - c) zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych oraz stóp procentowych ustalanych przez Narodowy Bank Polski;
 - d) zmiany wysokości płacy minimalnej oraz poziomu wskaźników publikowanych przez GUS: inflacji, przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw, średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych;
 - e) zmiany cen usług zewnętrznych firm i instytucji współpracujących z Kasą, z których Kasa korzysta przy wykonywaniu Umowy, mających bezpośredni wpływ na koszty wykonania Umowy przez Kasę;
 - f) wprowadzenia przez Kasę nowych lub dodatkowych form produktów/usług oferowanych Posiadaczowi Rachunku, o ile skorzystanie z tej usługi będzie miało charakter dobrowolny lub opłata za skorzystanie z produktu/usługi będzie wynosić 0 zł.
3. Kasa zmienia opłaty lub prowizje adekwatnie do rodzaju i skali okoliczności stanowiących przyczyny, o których mowa w ust. 2.
4. W przypadku podwyższenia opłat i prowizji, nowe stawki nie mogą przekroczyć 2-krotności poprzednio obowiązującej wartości.
5. Niezależnie od przesłanek wskazanych w ust. 2 Kasa ma prawo w każdym czasie obniżyć lub zlikwidować opłaty i prowizje określone w Tabeli opłat i prowizji.
6. Zmiana Tabeli opłat i prowizji nastąpi nie później niż w terminie 6 miesięcy od dnia zaistnienia przesłanek, o których mowa w ust. 2 o czym Kasa poinformuje Posiadacza Rachunku przed datą wejścia w życie zmian, doręczając mu treść zmian lub zmienioną Tabelę opłat i prowizji. W powiadomieniu przesłanym Posiadaczowi Rachunku wskazuje datę wejścia w życie zmienionej Tabeli opłat i prowizji. Zmiana Tabeli opłat i prowizji z przyczyn wskazanych w ust. 2 litera c) i d) może zostać dokonana nie częściej niż dwa razy w roku.
7. W zakresie dotyczącym Usługi eSKOK, Kasa zastrzega sobie także prawo do zmiany Tabeli prowizji i opłat, z ważnych powodów. Za ważne powody uważa się:
 - 1) wprowadzenie dodatkowych usług związanych ze świadczeniem Usługi eSKOK,
 - 2) rozszerzenie funkcjonalności Usługi eSKOK.

8. Do zmiany, o których mowa w ust. 2 i 7, postanowienie § 20 ust 2 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

§ 22

1. Umowa wygasa na skutek ustania członkostwa Posiadacza Rachunku, z dniem jego ustania.
2. Umowa wygasa także w przypadku wygaśnięcia umowy o prowadzenie Rachunku głównego.

Rozdział 7 Postanowienia końcowe

§ 23

1. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie i Umowie, do składania zleceń płatniczych stosuje się postanowienia umowy ramowej odpowiedniego Rachunku.
2. Do innych usług dostępnych za pośrednictwem Usługi eSKOK, w zakresie nieuregulowanych odmiennie Regulaminem i Umową, stosuje się umowy ramowe dotyczące tych usług.

§ 24

1. Posiadacz Rachunku/Użytkownik jest obowiązany powiadomić SKOK na piśmie o każdej zmianie danych udostępnionych SKOK przez Posiadacza Rachunku/Użytkownika z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Powiadomienie o zmianie adresu e-mail może nastąpić za pośrednictwem Operatora Tele-skok.
3. Wszelka korespondencja jest wysyłana przez Kasę na ostatni wskazany przez Posiadacza Rachunku/Użytkownika w tym celu adres.

§ 25

Wszystkie rozmowy telefoniczne przeprowadzane z Operatorem Tele -skok są nagrywane.

§ 26

1. W każdym czasie w okresie obowiązywania umowy ramowej Posiadacz Rachunku ma prawo żądać udostępnienia mu postanowień tej umowy, informacji określonych w art. 27 Ustawy, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku.
2. Umowa została sporządzona w języku polskim, który jest językiem właściwym dla porozumiewania się stron.
3. Prawem właściwym dla niniejszej umowy jest prawo polskie.

§ 27

Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia do organu sprawującego nadzór nad dostawcą skargi na działanie tego dostawcy, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa. Organem nadzoru nad działalnością SKOK jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 04.01.2021 r.