



Załącznik nr 3  
do Uchwały Zarządu nr 13/12/20 z dnia 30.12.2020 r.

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI eSKOK  
REGIONALNEJ SPÓŁDZIELCZEJ KASY OSZCZĘDNOŚCIOWO-KREDYTOWEJ IM. ŚW. BRATA ALBERTA**

**Spis treści**

Rozdział I. Postanowienia ogólne .....	2
Rozdział II. Zasady korzystania z Usługi eSKOK.....	4
Rozdział III. Ograniczenia w korzystaniu z Usługi eSKOK.....	7
Rozdział IV. Reklamacje.....	8
Rozdział V. Zakres odpowiedzialności Kasy.....	9
Rozdział VI. Wypowiedzenie umowy ramowej lub jej postanowień .....	10
Rozdział VII. Postanowienia końcowe .....	12

**Styczeń 2021**

Historia zmian w dokumencie		
Wersja 1	19.05.2020 r.	Wprowadzenie dokumentu
Wersja 2	01.01.2021 r.	Aktualizacja dokumentu

## Rozdział I. Postanowienia ogólne

### § 1

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez Regionalną Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo-Kredytową im. Św. Brata Alberta z siedzibą w Szczytnie, 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) **Aplikacja mobilna** – program komputerowy umożliwiający Użytkownikowi dostęp do Usługi bankowości elektronicznej eSKOK, dedykowany na urządzenia mobilne (telefon komórkowy typu smartfon lub tablet), wyposażone w odpowiednie oprogramowanie oraz podłączone do Internetu;
- 2) **Dostawca** – dostawca usług płatniczych w rozumieniu Ustawy, tj. podmiot prowadzący działalność w zakresie świadczenia usług płatniczych;
- 3) **Dyspozycja** – zlecenie Użytkownika wykonania Transakcji płatniczej lub innej czynności w ramach Usługi eSKOK,
- 4) **Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 5) **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;
- 6) **Hasło** – zdefiniowany przez Użytkownika ciąg znaków umożliwiający wraz z Loginem uzyskanie dostępu do Usługi eSKOK poprzez dany Kanał dostępu;
- 7) **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;
- 8) **Kanał dostępu** – dostęp do Usługi eSKOK poprzez: Serwis internetowy lub Aplikację mobilną (w przypadku Usługi bankowości elektronicznej eSKOK) lub Tele-skok (w przypadku Usługi bankowości telefonicznej eSKOK);
- 9) **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;
- 10) **Kredyt w rachunku płatniczym** – usługa, o której mowa w art. 2 pkt 16b Ustawy;
- 11) **Kwota minimalna** – kwota, którą Użytkownik jest obowiązany utrzymywać na Indywidualnym Koncie Spółdzielczym;
- 12) **Login** – różny od numeru członkowskiego znajdującego się w bazie członkowskiej Kasy, numer służący do identyfikacji Użytkownika na potrzeby Usługi eSKOK, nadawany mu przy podpisywaniu Umowy;
- 13) **Logowanie** – proces uzyskania dostępu do Usługi eSKOK wymagający użycia Loginu oraz Hasła;
- 14) **Limit dzienny** – najwyższa kwota, łączna dla wszystkich Kanałów dostępu, jaka może być przelana z Rachunków Użytkownika w ciągu jednego dnia (nie obejmuje Poleceń przelewu pomiędzy

Rachunkami Użytkownika, z wyłączeniem rachunków związanych z działalnością gospodarczą Użytkownika);

- 15) **Limit miesięczny** – najwyższa kwota, łączna dla wszystkich Kanałów dostępu, jaka może być przelana z Rachunków Użytkownika w ciągu jednego miesiąca kalendarzowego (nie obejmuje Poleceń przelewu pomiędzy Rachunkami Użytkownika),
- 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) **Rachunek** – każdy rachunek dostępny w ramach Usługi eSKOK;
- 20) **Rachunek własny** – 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;
- 21) **Serwis internetowy** – interfejs Użytkownika zapewniający dostęp do Usługi bankowości elektronicznej eSKOK za pośrednictwem Internetu poprzez przeglądarkę internetową;
- 22) **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 Użytkownikabędących integralną częścią tego uwierzytelnienia oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych;
- 23) **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;
- 24) **Transakcja płatnicza** – zainicjowany przez Użytkownika transfer środków pieniężnych;
- 25) **Tele-skok** – telefoniczna obsługa Użytkowników w ramach Usługi bankowości telefonicznej eSKOK, za pośrednictwem Operatora Tele-skok, bądź poprzez automatyczny serwis telefoniczny (IVR);
- 26) **Umowa** – umowa o świadczenie usługi eSKOK;
- 27) **Usługa bankowości elektronicznej eSKOK** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;
- 28) **Usługa bankowości telefonicznej eSKOK** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiająca w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;
- 29) **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;
- 30) **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;
- 31) **Usługa potwierdzenia dostępności środków** – usługa polegająca na niezwłocznym potwierdzeniu przez Kasę, na wniosek dostawcy wydającego instrumenty płatnicze oparte na

## Regulamin świadczenia usługi eSKOK

karcie płatniczej, dostępności na Rachunku kwoty niezbędnej do wykonania Transakcji płatniczej realizowanej w oparciu o tę kartę;

- 32) **Ustawa** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- 33) **Użytkownik** – członek SKOK (w tym przedsiębiorca), który na podstawie Umowy jest uprawniony do składania Dyspozycji na zasadach określonych w Regulaminie;
- 34) **Zlecenie stałe** – usługa inicjowana przez płatnika polegająca na cyklicznym przekazywaniu środków pieniężnych w określonej wysokości z rachunku płatniczego płatnika na rachunek płatniczy odbiorcy.

## Rozdział II. 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,
- 3) Aplikacja mobilna - urządzenia mobilnego, o którym mowa w § 2 pkt. 1) Regulaminu, z zainstalowanym systemem operacyjnym w wersji zgodnej z systemami wskazanymi na stronie internetowej [www.eskok.pl](http://www.eskok.pl).

### § 4

Informacje na temat funkcjonalności poszczególnych Kanałów dostępu Użytkownik może uzyskać:

- 1) osobiście w Placówce SKOK,
- 2) od Operatora Tele-skok,
- 3) na stronie [www.eskok.pl](http://www.eskok.pl).

### § 5

1. Kasa w momencie podpisania przez Użytkownika Umowy udostępnia Login.
2. Aktywacji Serwisu internetowego Użytkownik dokonuje samodzielnie za pośrednictwem strony internetowej <https://eskok.pl/> lub za pośrednictwem Operatora Tele-skok.
3. W przypadku spółki cywilnej, aktywacji Serwisu internetowego można dokonać wyłącznie za pośrednictwem Operatora Tele-skok.
4. Aktywacji Aplikacji mobilnej Użytkownik dokonuje samodzielnie w Serwisie internetowym.

### § 6

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

### § 7

1. Login i Jednorazowe hasła SMS udostępniane są wyłącznie Użytkownikowi.
2. Użytkownik zobowiązany jest do:
  - 1) korzystania z Usługi eSKOK zgodnie z umową ramową,

- 2) niezwłocznego zgłoszenia Kasie stwierdzenia nieuprawnionego korzystania z Usługi eSKOK, utraty, kradzieży, przywłaszczenia urządzenia mobilnego, na którym zainstalowana była Aplikacja mobilna lub nieuprawnionego dostępu do Usługi eSKOK.
3. 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, Haseł oraz Jednorazowych haseł SMS, z zachowaniem należytej staranności,
  - 2) nieprzechowywania Loginu razem z Hasłami,
  - 3) nieudostępniania Loginu, Haseł, Jednorazowych haseł SMS oraz urządzenia mobilnego, na którym jest zainstalowana Aplikacja mobilna, osobom nieuprawnionym,
  - 4) zmiany Hasła w przypadku jego utraty lub podejrzenia jego ujawnienia osobom nieuprawnionym.Odpowiedzialność za skutki ujawnienia Loginu, Haseł i Jednorazowych haseł SMS osobom nieuprawnionym ponosi wyłącznie Użytkownik.
4. W przypadku podejrzenia ujawnienia Hasła osobie nieuprawnionej lub utraty Hasła, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznej jego zmiany poprzez Serwis internetowy lub Kanał dostępu, do którego Hasło jest przypisane. Jeżeli Użytkownik nie może dokonać zmiany Hasła w sposób określony w zdaniu poprzednim, zobowiązany jest udać się do Placówki SKOK celem zablokowania Usługi eSKOK.
5. 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 Haseł 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 zlecone 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 Użytkownika.

## § 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, Aplikacji mobilnej 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 wiarygodność z rachunku bankowego 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 należycie 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 płatnikowi 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. Aplikacja mobilna nie umożliwia ustanowienia Zlecenia stałego.
4. Zakładanie lokat terminowych możliwe jest wyłącznie przez Serwis internetowy.
5. 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.
6. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym zlecenie płatnicze zostało przekazane Kasie przez Użytkownika i potwierdzone przez Kasę.
7. W przypadku Zlecenia stałego oraz zlecenia z datą przyszłą, momentem otrzymania zlecenia jest początek dnia, na który Użytkownik oznaczył datę wykonania Transakcji płatniczej.
8. 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.
9. Zlecenia płatnicze otrzymane po godzinie 16:00 (Godzina graniczna) uważa się za otrzymane pierwszego Dnia roboczego po tym dniu.
10. 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 Limitów: dziennego i miesięcznego określone są w Umowie. Umowa określa także maksymalną wysokość Limitów.

3. Polecenia przelewu pomiędzy Rachunkami Użytkownika w SKOK, z wyłączeniem rachunków związanych z prowadzoną przez Użytkownika działalnością gospodarczą, nie są uwzględniane w Limitach.
4. Z zastrzeżeniem zdania drugiego, Użytkownik może w każdym czasie dokonać zmiany Limitów, przy czym Limit dzienny nie może być wyższy niż Limit miesięczny. Limity nie mogą przekraczać maksymalnej wysokości określonej w Umowie.
5. Zmiany Limitu dziennego Użytkownik może dokonać za pośrednictwem Serwisu internetowego lub Operatora Tele-skok, natomiast zmiany Limitu miesięcznego wyłącznie za pośrednictwem Operatora Tele-skok.
6. 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 16:00 dnia roboczego poprzedzającego wskazaną przez Użytkownika datę wykonania takich zleceń.
3. Zlecenie płatnicze zostanie wykonane, jeżeli środki niezbędne do jego wykonania będą się znajdowały na Rachunku własnym 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 III. Ograniczenia w korzystaniu z Usługi eSKOK

### § 13

1. Kasa blokuje dostęp do danego Kanału dostępu wskutek:
  - 1) złożenia przez 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 Użytkownika.
2. W przypadku wystąpienia oszustwa lub podejrzenia jego wystąpienia, lub wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa danych lub środków Użytkownika (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, z tym zastrzeżeniem, że odblokowania dostępu do Aplikacji mobilnej w przypadkach wskazanych w ust. 1 pkt 1 i 2, Użytkownik dokonuje samodzielnie w Serwisie internetowym .

4. W przypadkach określonych w ust. 2 odblokowania dostępu może dokonać wyłącznie SKOK.
5. O blokadzie dokonanej zgodnie z ust. 2, SKOK niezwłocznie informuje Użytkownika na piśmie, na ostatnio wskazany adres zamieszkania. W celu odblokowania Transakcji płatniczej Użytkownik powinien skontaktować się z Placówką SKOK.

## Rozdział IV. Reklamacje

### § 14

1. Użytkownik obowiązany jest niezwłocznie powiadomić Kasę o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach płatniczych. Powiadomienie następuje w formie reklamacji, w sposób określony w § 15 ust. 1.
2. Jeżeli 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 Użytkownika wobec Kasy z tego tytułu wygasają.
3. Złożenie reklamacji nie zwalnia Użytkownika z obowiązku terminowego regulowania pozostałych zobowiązań wynikających z umowy o świadczenie Usługi eSKOK.

### § 15

1. Użytkownik ma prawo do złożenia skargi/reklamacji dotyczącej świadczonych usług lub prowadzonej przez Kasę działalności. Skargę/reklamację można składać w następujący sposób:
  - 1) osobiście – w siedzibie głównej SKOK lub w oddziałach SKOK, w których świadczone są usługi na rzecz Kasy, przy czym wymaga to zachowania formy pisemnej – na formularzu udostępnionym przez SKOK,
  - 2) w formie pisemnej za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub posłańca na adres siedziby głównej SKOK ( 12-100 Szczytno, ul. Polska 35/1) lub w oddziałach SKOK, w których świadczone są usługi na rzecz Kasy,
  - 3) ustnie – telefonicznie pod nr tel.(89) 624 30 64 albo osobiście, do protokołu (w siedzibie głównej SKOK lub w oddziałach SKOK), złożonej Pracownikowi SKOK,
  - 4) w zakresie dotyczącym usługi eSKOK, Użytkownik ma możliwość telefonicznego zgłoszenia reklamacji poprzez operatora Tele-skok, który dostępny jest pod numerami telefonów 801 803 800 lub (58) 782 59 00.
2. SKOK na żądanie Użytkownika potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt złożenia skargi/reklamacji.
3. Zgłoszenie skargi/reklamacji powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia. Kasa może wystąpić do Użytkownika o dodatkowe dokumenty i informacje, o ile będzie to niezbędne do rozpatrzenia skargi.
4. Skargę/reklamację Kasa rozpatruje niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 15 dni roboczych od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa wyżej, Kasa w informacji przekazywanej Użytkownikowi:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia skargi/reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania skargi/reklamacji.
5. Odpowiedź na skargę/reklamację zostanie przekazana pisemnie za pośrednictwem poczty lub na wniosek Użytkownika – pocztą elektroniczną.
6. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 4, jest wystarczające wystanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej



operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.

7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi/reklamacji Użytkownikowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zarządu SKOK.
8. Użytkownik może skorzystać z pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów poprzez złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego ( [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
9. Obowiązujące w SKOK „Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji” przez Regionalną Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo – Kredytową im. Św. Brata Alberta dostępne są w siedzibie głównej SKOK lub w oddziałach SKOK oraz na stronie internetowej [www.skokalberta.pl](http://www.skokalberta.pl).
10. Właściwym dla Kasy organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego, a w sprawach ochrony konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

## Rozdział V. Zakres odpowiedzialności Kasy

### § 16

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

### § 17

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 Użytkownika do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja płatnicza, z wyjątkiem przypadku gdy SKOK ma uzasadnione i należyście 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. 4-6, Użytkownik 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. Użytkownik odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeśli 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, Użytkownik nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze w całości, chyba, że doprowadził nich umyślnie.
6. W przypadku gdy SKOK nie wymaga silnego uwierzytelniania Użytkownika, Użytkownik nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane Transakcje płatnicze, chyba że działał umyślnie

### § 18

1. Kasa ponosi wobec Użytkownika 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 Transakcji płatniczej, 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 Użytkownika do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej. W odniesieniu do uznania rachunku Użytkownika, 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 Użytkownikowi kwotę niewykonanej lub nienależycie 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 nienależycie wykonanej Transakcji płatniczej, Kasa bez względu na swoją odpowiedzialność, o jakiej mowa wyżej, na wniosek Użytkownika podejmuje niezwłocznie działania w celu prześledzenia Transakcji płatniczej i powiadamia Użytkownika o ich wyniku.
  6. Odpowiedzialność Kasy, o jakiej mowa w niniejszym paragrafie, obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Użytkownik w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania Transakcji płatniczej.

#### **§ 19**

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

### **Rozdział VI. Wypowiedzenie umowy ramowej lub jej postanowień**

#### **§ 20**

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony.
2. Umowa może zostać wypowiedziana przez SKOK z zachowaniem 2-miesięcznego terminu wypowiedzenia, z ważnych przyczyn.
3. Użytkownik może wypowiedzieć niniejszą Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym; skutek ten następuje po doręczeniu SKOK oświadczenia Użytkownika.
4. Za ważne przyczyny, o których mowa w ust. 2 uważa się:
  - 1) nieregulowanie przez Użytkownika zobowiązań w zakresie prowizji i opłat wynikających z umowy o świadczenie Usługi eSKOK przez okres co najmniej 2 miesiące,
  - 2) wykorzystywanie Usługi eSKOK dla celów sprzecznych z przepisami prawa,
  - 3) 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.

### § 21

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 Użytkownikowi zmienionych postanowień, chyba, że przed upływem tego terminu Użytkownik złoży SKOK na piśmie oświadczenie o nieprzyjęciu zmienionych postanowień. Jeżeli Użytkownik złoży takie oświadczenie, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian.

### § 22

1. W przypadku zawarcia Umowy na odległość, Użytkownik będący konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Użytkownik powinien złożyć Kasie na piśmie stosowne oświadczenie. Oświadczenie może być złożone elektronicznie, pod warunkiem, że zostanie wysłane z adresu e-mail Użytkownika, 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.

### § 23

1. Kasa pobiera prowizje i opłaty za czynności związane ze świadczeniem usługi eSKOK. Wysokość prowizji i opłat określa „Tabela prowizji i opłat” wprowadzona uchwałą Zarządu Kasy.
2. Zmiana wysokości pobieranych opłat i prowizji nastąpi w przypadku zmiany rocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanego przez Prezesa GUS, o co najmniej 5 punktów procentowych. SKOK dokona zmiany wysokości pobieranych opłat i prowizji, w przypadku zmiany wysokości wskaźnika, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym w zakresie i w kierunku wynikającym ze zmiany cen. SKOK dokona zmiany, o której mowa w zd. 2, w terminie 3 miesięcy od dnia ogłoszenia zmiany wskaźnika. W przypadku wzrostu wskaźnika, o którym mowa powyżej, SKOK sobie zastrzega prawo do nie podwyższania wysokości prowizji i opłat. Jednocześnie wartość wysokości opłat i prowizji po zmianie ulegnie zwiększeniu lub zmniejszeniu po zaokrągleniu do pełnych złotych w górę. O każdej zmianie wysokości Tabeli prowizji i opłat SKOK informuje członka listem zwykłym.
3. 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.
4. Do zmiany, o których mowa w ust. 1 i 3 postanowienie § 21 ust. 2 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

### § 24

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

## Rozdział VII. Postanowienia końcowe

### § 25

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.

### § 26

1. Użytkownik jest obowiązany powiadomić SKOK na piśmie o każdej zmianie danych udostępnionych SKOK przez 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 Użytkownika w tym celu adres.

### § 27

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

### § 28

1. W każdym czasie w okresie obowiązywania umowy ramowej Użytkownik 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.

### § 29

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.

### § 30

Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2021 r. dla Umów zawartych od dnia obowiązywania nowej treści Regulaminu.