

Regulamin świadczenia Usługi bankowości elektronicznej eSKOK

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin określa zasady świadczenia przez Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo-Kredytową im. Unii Lubelskiej w Lublinie zwaną dalej Kasą Usługi bankowości elektronicznej eSKOK polegającej na zapewnieniu Użytkownikowi dostępu do Rachunku płatniczego przez Internet lub złożenia innego rodzaju Operacji na Rachunku.

§ 2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Autoryzacja** – udzielenie przez Użytkownika zgody na wykonanie przez Kasę Dyspozycji w sposób określony w Umowie lub Regulaminie, w tym wykonanie jej przez Dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej;
- 2) **Dostawca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna świadcząca usługi prowadzenia rachunku płatniczego, dostępu do informacji o rachunku, inicjowania lub wykonywania transakcji płatniczych;
- 3) **Dostawca odbiorcy** – bank, spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa lub inny dostawca prowadzący rachunek, który ma zostać uznany kwotą wynikającą z Transakcji płatniczej;
- 4) **Dostawca świadczący usługę inicjowania transakcji płatniczej** - dostawca usług płatniczych prowadzący działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usługi inicjowania transakcji płatniczej;
- 5) **Dostawca świadczący usługę dostępu do informacji o rachunku** - dostawca usług płatniczych prowadzący działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usługi dostępu do informacji o rachunku;
- 6) **Dostawca CAF/Dostawca wydający instrumenty płatnicze oparte na karcie płatniczej** - podmiot inny niż Bank, wydający dla Posiadacza Rachunku kartę płatniczą lub inny instrument płatniczy oparty na karcie płatniczej, który za zgodą Posiadacza Rachunku zostanie powiązany z Rachunkiem Płatniczym wskazanym przez Posiadacza Rachunku w ten sposób, że Bank będzie potwierdzał na wniosek tego podmiotu dostępność na Rachunku Płatniczym kwoty niezbędnej do wykonania Transakcji Płatniczej realizowanej w oparciu o wydaną przez ten podmiot kartę płatniczą lub inny instrument płatniczy (usługa CAF);
- 7) **Dyspozycja** – złożone przez Użytkownika lub Dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej Zlecenie płatnicze, zlecenie Operacji do Rachunku lub zlecenie innej czynności w ramach Usługi bankowości elektronicznej eSKOK;
- 8) **Dzień roboczy** – każdy dzień z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót, w którym w Kasie prowadzona jest działalność wymagana do wykonywania Transakcji płatniczych, z tym że dla przelewów realizowanych pomiędzy rachunkami płatniczymi prowadzonymi w Kasie jest to każdy dzień;
- 9) **Godzina graniczna** – określony przez Kasę nieprzekraczalny, przypadający pod koniec dnia roboczego moment, po którym otrzymane Zlecenie płatnicze uznaje się za otrzymane pierwszego dnia roboczego po tym dniu;
- 10) **Hasło** – zdefiniowany przez Użytkownika ciąg znaków umożliwiający wraz z Loginem uzyskanie dostępu do Usługi bankowości elektronicznej eSKOK poprzez dany Kanał dostępu;
- 11) **Indywidualne dane uwierzytelniające** - indywidualne dane zapewniane Użytkownikowi przez Kasę do celów uwierzytelnienia;
- 12) **Instrument płatniczy** – zindywidualizowane urządzenie lub uzgodniony przez Użytkownika i Kasę zbiór procedur, wykorzystywane przez Użytkownika do złożenia Zlecenia płatniczego;
- 13) **Kanał dostępu** – sposób komunikacji z Kasą – przez Usługę bankowości elektronicznej eSKOK lub Usługę bankowości telefonicznej Tele-skok;
- 14) **Karta płatnicza** – karta płatnicza VISA/MasterCard, wydawana do Rachunku płatniczego, wraz z numerem PIN;
- 15) **Kwota minimalna** – kwota, którą Użytkownik jest obowiązany utrzymywać na Rachunku płatniczym;
- 16) **Jednorazowe hasło SMS** – pięciocyfrowy 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;
- 17) **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 o świadczenie usługi eSKOK;
- 18) **Logowanie** – proces uzyskania dostępu do Usługi bankowości elektronicznej eSKOK wymagający użycia Loginu oraz Hasła;
- 19) **Limit dzienny** – najwyższa kwota, jaka może być przelana z Rachunku płatniczego IKS przez Użytkownika w ciągu jednego dnia (nie obejmuje Poleceń przelewów wewnętrznych pomiędzy rachunkami płatniczymi własnymi Użytkownika i Zleceń stałych);
- 20) **Limit miesięczny** – najwyższa kwota, jaka może być przelana z Rachunku płatniczego IKS przez Użytkownika w ciągu jednego miesiąca kalendarzowego (nie obejmuje Poleceń przelewów wewnętrznych pomiędzy rachunkami płatniczymi własnymi Użytkownika i Zleceń stałych);
- 21) **Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji płatniczej;
- 22) **Operacja** – Dyspozycja lub inna czynność przeprowadzana przez Użytkownika lub Dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej w ramach usługi bankowości elektronicznej eSKOK;
- 23) **Placówka Kasy** – miejsce prowadzenia obsługi członków Kasy;
- 24) **Polecenie przelewu** – usługa płatnicza, z wyłączeniem Polecenia przelewu wewnętrznego, polegająca na uznaniu rachunku płatniczego Odbiorcy, w przypadku

- gdy Transakcja płatnicza z Rachunku płatniczego Płatnika jest dokonywana przez Kasę na podstawie Dyspozycji udzielonej przez Płatnika;
- 25) **Polecenie przelewu wewnętrznego** – usługa inicjowana przez Płatnika lub Dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej polegająca na umożliwieniu przekazania środków pieniężnych pomiędzy rachunkami płatniczymi prowadzonymi przez Kasę;
 - 26) **Polecenie przelewu zdefiniowanego** – Polecenie przelewu na rachunek wskazany wcześniej przez Użytkownika w Placówce Kasy lub za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej eSKOK;
 - 27) **Powiadomienie SMS** – usługa polegająca na przekazywaniu komunikatów dotyczących Rachunku płatniczego (IKS) za pośrednictwem wiadomości SMS;
 - 28) **Zlecenie stałe** – usługa inicjowana przez Płatnika lub Dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej polegająca na comiesięcznym przekazywaniu środków pieniężnych w określonej wysokości z Rachunku płatniczego Płatnika na rachunek Odbiorcy;
 - 29) **Polecenie przelewu z datą przyszłą** – polecenie przelewu, którego dokonanie następuje w dniu wskazanym przez Użytkownika lub Dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej, różnym od daty złożenia Zlecenia płatniczego;
 - 30) **Rachunek** – każdy rachunek, w tym Rachunki płatnicze oraz rachunki nie będące rachunkami płatniczymi, dostępny w ramach Usługi bankowości elektronicznej eSKOK;
 - 31) **Rachunek płatniczy** – wskazany w Umowie Rachunek z funkcją oszczędnościowo-rozliczeniową lub rachunek bieżący, w ciężar którego księgowane są i rozliczane Operacje oraz opłaty i prowizje związane z korzystaniem z Usługi bankowości elektronicznej eSKOK;
 - 32) **Regulamin** – Regulamin świadczenia Usługi bankowości elektronicznej eSKOK przez Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo-Kredytową im. Unii Lubelskiej w Lublinie;
 - 33) **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.
 - 34) **Sporządzenie zestawienia Transakcji płatniczych** - usługa inicjowana przez Płatnika polegająca na sporządzeniu przez dostawcę prowadzącego Rachunek płatniczy (Kasę) zestawienia Transakcji płatniczych wykonanych w ramach Rachunku płatniczego w danym okresie w postaci papierowej lub elektronicznej;
 - 35) **Środki dostępne** – środki pieniężne przechowywane na Rachunku płatniczym powiększone o środki pozostające do wykorzystania na podstawie zawartej umowy o linię pożyczkową w tym Rachunku płatniczym, pomniejszone o kwotę należną z tytułu dokonanych a nierozliczonych Dyspozycji, a także Transakcji płatniczych dokonanych przy użyciu Kart płatniczych
- wydanych do tego Rachunku płatniczego oraz, w przypadku Indywidualnego Konta Spółdzielczego o Kwotę minimalną oraz w przypadku zlecenia dokonania Polecenia przelewu lub założenia lokat, o zleczone, a nierozliczone Polecenia przelewów i zlecenia założenia lokat;
- 36) **Usługa bankowości telefonicznej Tele-skok** – usługa bankowości telefonicznej Kasy umożliwiająca dostęp Użytkowników do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem konsultanta, zwanego Operatorem Tele-skok, umożliwiająca w szczególności sprawdzenie salda Rachunku lub złożenie innego rodzaju Dyspozycji do rachunku;
 - 37) **Usługa dostępu do informacji o rachunku** – usługa on-line polegająca na dostarczaniu skonsolidowanych informacji dotyczących Rachunków płatniczych Posiadacza prowadzonych w Kasie;
 - 38) **Usługa inicjowania transakcji płatniczej** – usługa polegająca na zainicjowaniu Zlecenia płatniczego przez Dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej na wniosek Użytkownika z rachunku Posiadacza prowadzonego w Kasie;
 - 39) **Uwierzytelnianie** – procedura umożliwiająca Kasie weryfikację tożsamości Użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających;
 - 40) **Transakcja płatnicza** – zainicjowana przez Płatnika Odbiorcę lub Dostawcę świadczącego usługę inicjowania płatności wpłata, wypłata lub transfer środków pieniężnych, w szczególności w formie Polecenia przelewu, w tym Zleceń stałych;
 - 41) **Umowa** – umowa o świadczenie usługi bankowości elektronicznej eSKOK;
 - 42) **Użytkownik** – członek Kasy w tym przedsiębiorca, z wyłączeniem podmiotów, o których mowa w art. 10 ust. 2 ustawy z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo – kredytowych), który na podstawie Umowy jest uprawniony do składania Dyspozycji. W przypadku spółki cywilnej współnicy w Umowie wskazują osobę, którą upoważniają do składania Dyspozycji w ich imieniu;
 - 43) **Zlecenie płatnicze** – oświadczenie Płatnika, Dostawcy świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej lub Odbiorcy skierowane do jego dostawcy zawierające polecenie wykonania Transakcji płatniczej.

Rozdział 2

Zasady korzystania z Usługi bankowości elektronicznej eSKOK

§ 3

Korzystanie z Usługi bankowości elektronicznej eSKOK jest uwarunkowane podpisaniem Umowy, aktywacją Usługi bankowości elektronicznej eSKOK w sposób określony w § 4 Umowy oraz posiadaniem:

- a) dostępu do sieci Internet, i/lub
- b) telefonu z wybieraniem tonowym oraz funkcją odbierania wiadomości SMS.

§ 4

Informacje na temat funkcjonalności poszczególnych Kanałów dostępu Użytkownik może uzyskać:

- a) osobiście w Placówce Kasy,
- b) za pośrednictwem Usługi bankowości telefonicznej Tele-skok,
- c) na stronie www.eskok.pl.

§ 5

1. Kasa w momencie podpisania przez Użytkownika Umowy udostępnia Login.
2. Użytkownik w celu korzystania z Usługi bankowości elektronicznej eSKOK powinien dokonać jej aktywacji online za pośrednictwem strony logowania serwisu internetowego eSKOK lub za pośrednictwem Usługi bankowości telefonicznej Tele-skok.

§ 6

1. Realizacja Dyspozycji wymagająca Autoryzacji Jednorazowym Hasłem SMS wymaga wykorzystania telefonu komórkowego.
2. Użytkownik winien uprzednio wskazać w Placówce Kasy numer telefonu komórkowego, gdyż na podany numer telefonu będą wysyłane Jednorazowe hasła SMS, umożliwiające Autoryzację oraz prawidłowe korzystanie z usługi bankowości elektronicznej eSKOK.
3. Wiadomości SMS są wysyłane wyłącznie na numery krajowych operatorów komórkowych.
4. Jednorazowe Hasło SMS może być użyte do Autoryzacji tylko tej Dyspozycji, na potrzeby której zostało wygenerowane.
5. W celu Autoryzacji Dyspozycji Jednorazowym Hasłem SMS należy wprowadzić je do właściwego Kanału dostępu niezwłocznie po jego otrzymaniu.
6. Ważność Jednorazowego Hasła SMS wygasa po 3 minutach od chwili otrzymania przez Użytkownika wiadomości SMS. Jeśli aktywacja lub odblokowanie Usługi bankowości elektronicznej eSKOK następuje za pośrednictwem Tele-skok Jednorazowe Hasło SMS wygasa po 60 minutach.
7. W przypadku wygaśnięcia ważności Jednorazowego Hasła SMS możliwe jest uzyskanie kolejnego hasła do Autoryzacji Dyspozycji albo aktywacji Usługi bankowości elektronicznej eSKOK.

§ 7

1. Login i Jednorazowe Hasła SMS udostępniane są wyłącznie Użytkownikowi.
2. Użytkownik zobowiązany jest do:
 - 1) korzystania z Usługi bankowości elektronicznej eSKOK zgodnie z umową ramową,
 - 2) niezwłocznego zgłoszenia Kasie stwierdzenia nieuprawnionego korzystania z Usługi bankowości elektronicznej eSKOK lub nieuprawnionego dostępu do Usługi bankowości elektronicznej eSKOK.
3. W celu spełnienia obowiązku, o którym mowa w ust. 2, Użytkownik, z chwilą otrzymania dostępu do Usługi bankowości elektronicznej eSKOK, podejmuje niezbędne środki służące zapobieżeniu naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń Usługi bankowości elektronicznej eSKOK. Użytkownik zobowiązany jest do:
 - 1) przechowywania i ochrony Loginu, Hasła oraz Jednorazowych Hasła SMS, z zachowaniem należytej staranności,
 - 2) nieprzechowywania Loginu razem z Hasłem,
 - 3) nieudostępniania Loginu, Hasła oraz Jednorazowych Hasła SMS osobom nieuprawnionym,

- 4) zmiany Hasła w przypadku jego utraty lub podejrzenia jego ujawnienia osobom nieuprawnionym,
- 5) przeprowadzenia procedury pierwszego Logowania w okresie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia zawarcia Umowy oraz przeprowadzenia kolejnej procedury Logowania przynajmniej jeden raz w okresie kolejnych 6 miesięcy od dnia przeprowadzenia ostatniej procedury Logowania.

4. Odpowiedzialność za skutki ujawnienia Loginu, Hasła i Jednorazowych Hasła SMS osobom nieuprawnionym ponosi wyłącznie Użytkownik.
5. W przypadku podejrzenia ujawnienia Hasła osobom nieuprawnionym lub utraty Hasła Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznej jego zmiany przez dowolny Kanał dostępu. Jeżeli Użytkownik nie może dokonać zmiany Hasła w sposób określony w zdaniu poprzednim, zobowiązany jest udać się do Placówki Kasy celem zablokowania Usługi bankowości elektronicznej eSKOK.
6. 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 Hasła SMS zobowiązany jest lub niezwłocznie wskazać innego numeru telefonu komórkowego. Zmiany numeru telefonu komórkowego należy dokonać w Placówce Kasy. Dyspozycje wymagające potwierdzenia Jednorazowym Hasłem SMS zlecone 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.
2. Realizacja Dyspozycji może zostać uzależniona od potwierdzenia Jednorazowym Hasłem SMS.
3. Przy składaniu zlecenia wykonania Dyspozycji za pośrednictwem Usługi bankowości telefonicznej Tele-skok tożsamość Użytkownika może zostać dodatkowo zweryfikowana poprzez zadanie pytań dotyczących danych udostępnionych Kasie przez Użytkownika.
4. Jeśli Użytkownik nie może podać prawidłowych danych niezbędnych do wykonania danej Dyspozycji, nie zostanie ona zrealizowana.
5. Użytkownik powinien dezaktywować Kanał dostępu poprzez wylogowanie się ze strony internetowej Usługi bankowości elektronicznej eSKOK lub rozłączenie rozmowy telefonicznej wykonywanej za pośrednictwem Usługi bankowości telefonicznej Tele-skok przed opuszczeniem miejsca umożliwiającego bezpośredni i osobisty nadzór danego Kanału dostępu.

§ 9

1. Kasa odmawia realizacji Dyspozycji Użytkownika w sytuacjach prawem przewidzianych, w szczególności gdy wierzytelność z Rachunku uległa zajęciu w trybie egzekucji lub w przypadku blokady Rachunku przez uprawniony organ.
2. Użytkownik może korzystać z Usługi dostępu do informacji o rachunku lub Usługi inicjowania transakcji płatniczych, świadczonych odpowiednio przez Dostawcę usługi dostępu do informacji

o rachunku lub Dostawcę usługi inicjowania transakcji płatniczych.

3. Kasa może odmówić Dostawcy usługi dostępu do informacji o rachunku lub Dostawcy usługi inicjowania transakcji płatniczych dostępu do rachunku z uzasadnionych i należycie udokumentowanych przyczyn związanych z nieuprawnionym lub nielegalnym dostępem do rachunku, przez któregoś z tych Dostawców, w tym nieuprawnionym zainicjowaniem Transakcji płatniczej.
4. Kasa informuje Użytkownika o odmowie i jej przyczynach. Informacja ta jest przekazywana o ile jest to możliwe, przed odmową dostępu, a w przeciwnym razie bezzwłocznie, nie później niż w kolejnym dniu roboczym po dniu odmowy, chyba że jej przekazanie nie byłoby wskazane z obiektywnie uzasadnionych względów bezpieczeństwa lub jest sprzeczne z przepisami prawa.

§ 10

1. W ramach Usługi bankowości elektronicznej eSKOK możliwe jest dokonywanie następujących Zleceń płatniczych:
 - a) Polecenia przelewów wewnętrznych,
 - b) Polecenia przelewów.
2. Polecenia przelewów, o których mowa w ust. 1, mogą zostać zrealizowane jako Polecenie przelewu jednorazowego, Zlecenie stałe, Polecenie przelewu z datą przyszłą lub Polecenie przelewu zdefiniowanego.
3. Dyspozycja ustanowienia Zlecenia stałego oraz Polecenia przelewu zdefiniowanego wymaga Autoryzacji Jednorazowym Hasłem SMS. Ustanawiając Polecenie przelewu zdefiniowanego Użytkownik może zdecydować, iż do wykonania tego Polecenia przelewu nie jest konieczna Autoryzacja Jednorazowym Hasłem SMS. Zlecenia stałe wykonywane są w dacie wskazanej przez Użytkownika i nie wymagają każdorazowej Autoryzacji Jednorazowym Hasłem SMS.
4. Zlecenia płatnicze mogą być wykonywane do wysokości Środków dostępnych na Rachunku płatniczym z zastrzeżeniem treści § 11. Jeżeli w dniu, w którym Zlecenie płatnicze powinno być wykonane, Środki dostępne nie wystarczają na pokrycie kwoty Zlecenia płatniczego w pełnej wysokości oraz należnych z tytułu realizacji Zlecenia płatniczego prowizji i/lub opłat, Zlecenie płatnicze nie zostanie wykonane.
5. Momentem otrzymania Zlecenia płatniczego jest moment, w którym Zlecenie płatnicze zostało przekazane Kasie przez Użytkownika i potwierdzone w sposób uzgodniony między Stronami.
6. W przypadku Zlecenia stałego oraz Polecenia przelewu z datą przyszłą momentem otrzymania Zlecenia płatniczego jest początek dnia, na który Użytkownik oznaczył datę wykonania Polecenia przelewu.
7. W przypadku gdy Kasa otrzymała Zlecenie płatnicze w dniu niebędącym dla niej dniem roboczym, na potrzeby obliczenia terminu jego wykonania, uznaje się, że Zlecenie płatnicze zostało otrzymane pierwszego dnia roboczego po tym dniu. Dniami roboczymi dla Kasy są dni od poniedziałku do piątku.

8. Zlecenia płatnicze otrzymane po godzinie 14.00 (Godzina graniczna) uważa się za otrzymane pierwszego dnia roboczego po tym dniu.

§ 11

1. Polecenia przelewów 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. 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. Zmiany Limitu dziennego Użytkownik może dokonać za pośrednictwem Usługi bankowości elektronicznej eSKOK lub Usługi bankowości telefonicznej Tele-skok, natomiast zmiany Limitu miesięcznego wyłącznie za pośrednictwem Usługi bankowości telefonicznej Tele-skok. Zmiana Limitu dziennego dokonywana jest poprzez złożenie Dyspozycji w Serwisie eSKOK i wymaga Autoryzacji Jednorazowym Hasłem SMS
4. W odniesieniu do Polecen przelewów z datą przyszłą i Zleceń stałych, kwoty Polecen przelewów podlegają Limitom obowiązującym w dniu ich wprowadzenia.

§ 12

1. Kasa wykonuje Zlecenia płatnicze najpóźniej do końca następnego dnia roboczego następującego po dniu otrzymania Zlecenia płatniczego.
2. Odwołanie lub modyfikacja Zlecenia płatniczego za pośrednictwem Usługi bankowości elektronicznej eSKOK może nastąpić tylko przed jego wykonaniem z zastrzeżeniem zdania drugiego. Wykonanie Zlecenia płatniczego przez Kasę rozpoczyna się z momentem otrzymania Zlecenia płatniczego, z wyłączeniem Polecen przelewów z datą przyszłą oraz Zleceń stałych, których odwołanie lub modyfikacja może nastąpić do godziny 17 dnia roboczego poprzedzającego wskazaną przez Użytkownika datę wykonania takich Polecen przelewów. Odwołanie lub modyfikacja Zlecenia płatniczego wymaga Autoryzacji Jednorazowym Hasłem SMS. Użytkownik nie może odwołać Transakcji płatniczej po dokonaniu jej autoryzacji.
3. W przypadku gdy Transakcja płatnicza jest inicjowana przez Dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej, Użytkownik nie może odwołać transakcji płatniczej po udzieleniu zgody Dostawcy świadczącemu usługę inicjowania transakcji płatniczej na zainicjowanie transakcji płatniczej.
4. Zlecenie płatnicze zostanie wykonane, jeżeli środki niezbędne do wykonania Zlecenia płatniczego będą się znajdowały na Rachunku płatniczym Użytkownika w chwili rozpoczęcia wykonywania Zlecenia płatniczego przez Kasę.
5. W przypadku wygaśnięcia Umowy Zlecenia stałe ani Polecenia przelewów z datą przyszłą, których wskazana przez Użytkownika data wykonania przypada po wygaśnięciu Umowy, nie będą wykonane.

Rozdział 3 Pełnomocnictwa

§ 13

1. W przypadku gdy Użytkownik jest osobą niewidomą, głuchą, niemą lub nie włada językiem polskim, może udzielić stałych lub jednorazowych pełnomocnictw do wykonywania jednej lub wielu czynności dotyczących Usługi bankowości elektronicznej eSKOK. Zakresem pełnomocnictwa mogą być objęte następujące czynności: zablokowanie Usługi bankowości elektronicznej eSKOK (§ 7 ust. 5), , złożenia dyspozycji do zablokowania Usługi bankowości elektronicznej eSKOK i odblokowania dostępu do Usługi bankowości elektronicznej eSKOK (§ 15 ust. 1, 3, 4 i 5).
2. Udzielenie pełnomocnictwa wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Na dowód udzielenia pełnomocnictwa Użytkownik składa osobiście, w obecności upoważnionego pracownika Kasy, własnoręczny podpis pod oświadczeniem o ustanowieniu pełnomocnika sporządzonym na formularzu udostępnionym przez Kasę. Kasa dopuszcza udzielenie pełnomocnictwa w sposób inny niż określony w ust. 3, z tym zastrzeżeniem, iż tożsamość i własnoręczność podpisu Użytkownika na pełnomocnictwie powinna być potwierdzona notarialnie, a w przypadku udzielenia pełnomocnictwa przez Użytkownika przebywającego poza granicami kraju – przez polską placówkę dyplomatyczną lub konsularną bądź przez notariusza zagranicznego i opatrzone klauzulą apostille.
4. Pełnomocnikowi nie przysługuje prawo udzielania dalszych pełnomocnictw.
5. Pełnomocnictwo wygasa z chwilą śmierci Użytkownika lub pełnomocnika.

§ 14

1. Pełnomocnictwo może zostać udzielone przy zawarciu Umowy, jak również w trakcie jej obowiązywania.
2. Użytkownik może ustanowić nie więcej niż dwóch stałych pełnomocników.
3. Stałe pełnomocnictwo obowiązuje aż do odwołania.
4. Odwołanie pełnomocnictwa może nastąpić:
 - 1) osobiście przez Użytkownika poprzez złożenie oświadczenia wobec upoważnionego pracownika Kasy;
 - 2) poprzez doręczenie Kasie pisemnego oświadczenia Użytkownika o odwołaniu pełnomocnictwa,
5. Odwołanie pełnomocnictwa staje się skuteczne z chwilą złożenia oświadczenia wobec upoważnionego pracownika Kasy lub z dniem doręczenia Kasie takiego oświadczenia.
6. Kasa nie odpowiada za szkody wynikające z realizacji Dyspozycji złożonych przez pełnomocnika, jeżeli pełnomocnictwo nie zostało skutecznie odwołane przez Użytkownika.

Rozdział 4

Ograniczenia w korzystaniu z Usługi bankowości elektronicznej eSKOK

§ 15

1. Kasa niezwłocznie blokuje dostęp do danego Kanału dostępu wskutek:
 - a) złożenia przez Użytkownika dyspozycji zablokowania dostępu do wskazanego Kanału dostępu złożonej za pośrednictwem Usługi bankowości elektronicznej

eSKOK lub Usługi bankowości telefonicznej Tele-skok,

- b) trzykrotnego podania nieprawidłowego Hasła bądź Jednorazowego Hasła SMS.
2. Kasa zastrzega sobie prawo zablokowania dostępu do Usługi bankowości elektronicznej eSKOK w każdym czasie, gdy Użytkownik korzysta z niej w sposób zagrażający bezpieczeństwu korzystania z Usługi bankowości elektronicznej eSKOK przez innych użytkowników lub w sposób zagrażający bezpieczeństwu Usługi bankowości elektronicznej eSKOK lub bezpieczeństwu środków zgromadzonych w Kasie. O zablokowaniu dostępu do Usługi bankowości elektronicznej eSKOK z przyczyn opisanych w zdaniu pierwszym Kasa niezwłocznie informuje Użytkownika poprzez wyświetlenie komunikatu na stronie logowania do Usługi bankowości elektronicznej eSKOK.
 3. Kasa zastrzega sobie prawo zablokowania Transakcji płatniczej w przypadku podejrzenia lub stwierdzenia wystąpienia jakichkolwiek nieuprawnionych Transakcji płatniczych. Kasa niezwłocznie powiadomi Użytkownika o zablokowaniu Transakcji płatniczej poprzez zamieszczenie komunikatu za pośrednictwem Usługi bankowości elektronicznej eSKOK oraz poprzez przesłanie treści komunikatu wiadomością SMS na wskazany przez Użytkownika numer telefonu. Celem odblokowania Transakcji płatniczej, o której mowa w zdaniu pierwszym, Użytkownik powinien skontaktować się z Kasą pod wskazany w komunikacie numer telefonu.
 4. W przypadku określonym w ust. 1 pkt. a) odblokowanie dostępu do Usługi bankowości elektronicznej eSKOK następuje wskutek Dyspozycji Użytkownika złożonej w sposób, w jaki złożona została Dyspozycja zablokowania dostępu do Usługi bankowości elektronicznej eSKOK, a w przypadku o jakim mowa w ust.1 pkt. b), wyłącznie przez Usługi bankowości telefonicznej Tele-skok.
 5. W przypadku określonym w ust. 2 odblokowanie dostępu może nastąpić wyłącznie przez Kasę na wniosek Użytkownika po kontakcie za pośrednictwem Usługi bankowości telefonicznej Tele-skok.

Rozdział 5

Zakres odpowiedzialności Kasy

§ 16

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

§ 17

1. 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:
 - a) ujawnienia przez Użytkownika osobom nieuprawnionym Loginu, Hasła i/lub Jednorazowego Hasła SMS;
 - b) niezgłoszenia przez Użytkownika podejrzenia ujawnienia lub utraty Hasła i/lub telefonu komórkowego, którego numer został wskazany w Placówce Kasy, jeżeli Użytkownik korzysta z Jednorazowych Haseł SMS;

- c) decyzji organów władzy państwowej skutkujących blokadą lub zajęciem rachunku.
2. Z zastrzeżeniem § 18 ust. 4 zd. 2 umowy o świadczenie usługi eskok, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji płatniczej Kasa jest zobowiązana niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego lub po dniu otrzymania zgłoszenia, przywrócić Rachunek płatniczy Użytkownika do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja płatnicza, z wyjątkiem przypadku gdy Kasa ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.
 3. W przypadku gdy transakcja jest inicjowana za pośrednictwem Dostawcy świadczącego usługę inicjowania transakcji Kasa jest zobowiązana niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji płatniczej lub po dniu otrzymania zgłoszenia, przywrócić Rachunek płatniczy Użytkownika do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja płatnicza.
 4. 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 nieautoryzowane Zlecenie płatnicze jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się utraconym przez Użytkownika albo skradzionym Użytkownikowi instrumentem płatniczym lub
 - 2) przywłaszczenia instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Użytkownika obowiązków, o których mowa w § 7 ust. 3.
 4. Użytkownik odpowiada za nieautoryzowane Zlecenia 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, chyba że doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej Transakcji płatniczej.
 6. Kasa ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej, z zastrzeżeniem postanowień § 18 ust. 4 zd. 2 Umowy, oraz sytuacji gdy Login, Hasło lub Jednorazowe Hasło SMS są nieprawidłowe lub sytuacji gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej wynika z przepisów prawa, chyba że udowodni, że rachunek Dostawcy odbiorcy został uznany prawidłowo.
 7. W przypadku gdy Kasa nie stosuje silnego uwierzytelnienia, Posiadacz nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje, chyba że działał umyślnie.
 8. Jeżeli Kasa ponosi odpowiedzialność zgodnie z ust. 6, niezwłocznie przywraca obciążony Rachunek płatniczy Użytkownika do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej. Jeżeli jednak rachunek Dostawcy odbiorcy został uznany prawidłowo, odpowiedzialność wobec Odbiorcy za niewykonanie lub nienależyte

- wykonanie Transakcji płatniczej ponosi jego dostawca, który niezwłocznie uznaje Rachunek Odbiorcy odpowiednią kwotą w celu doprowadzenia Rachunku płatniczego do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej.
9. W przypadku niewykonanej lub nienależyte 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.
 10. Odpowiedzialność Kasy, o jakiej mowa w ust. 6-7, obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Użytkownik w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania Transakcji płatniczej.

Rozdział 6

Postanowienia końcowe

§ 18

Do usług świadczonych przez Kasę dostępnych za pośrednictwem Usługi bankowości elektronicznej eSKOK w zakresie nieuregulowanym odmiennie Regulaminem i Umową stosuje się umowy ramowe dotyczące tych usług.

§ 19

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Umowa może zostać wypowiedziana przez Kasę z zachowaniem 2-miesięcznego terminu wypowiedzenia z ważnych przyczyn, przy czym Użytkownik może wypowiedzieć niniejszą Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym; skutek ten następuje po doręczeniu Kasie oświadczenia Użytkownika.
2. Za ważne przyczyny, o których mowa w ust. 1, uważa się:
 - 1) nieregulowanie przez Użytkownika zobowiązań w zakresie prowizji i opłat wynikających z Umowy przez okres co najmniej 6 miesięcy;
 - 2) wykorzystywanie Usługi bankowości elektronicznej eSKOK dla celów sprzecznych z przepisami prawa;
 - 3) korzystanie z Usługi bankowości elektronicznej eSKOK niezgodnie z Umową i Regulaminem.
3. 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.
4. Rozwiązanie Umowy może nastąpić za porozumieniem stron.
5. W przypadku powzięcia przez Kasę informacji o podwyższeniu ryzyka obsługi Posiadacza, czyli wykorzystywania Usługi bankowości elektronicznej eSKOK oraz Rachunku płatniczego IKS do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu albo innych działań niezgodnych z prawem, Kasa uprawniona jest do rozwiązania umowy Rachunku ze skutkiem natychmiastowym.

§ 20

1. Kasa zastrzega sobie prawo do zmiany warunków Umowy. Zmiana warunków Umowy może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn i wyłącznie w tym zakresie. Za ważne przyczyny uważa się 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 lub rozszerzenie lub zmianę funkcjonalności istniejących produktów lub usług wpływającą na konieczność zmiany Umowy.

2. Zmiana warunków Umowy obowiązuje po upływie 2 miesięcy od dnia doręczenia Użytkownikowi zmienionych postanowień, chyba że przed upływem tego terminu Użytkownik złoży Kasie na piśmie oświadczenie o nieprzyjęciu zmienionych postanowień. Jeżeli Użytkownik złoży takie oświadczenie, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian. Przepis § 19 ust.3 stosuje się odpowiednio.

§ 21

1. Użytkownik jest obowiązany powiadomić Kasę na piśmie o każdej zmianie danych udostępnionych Kasie przez Użytkownika z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Powiadomienie o zmianie adresu e-mail może nastąpić za pośrednictwem wszystkich Kanałów dostępu.
3. Wszelka korespondencja jest wysyłana przez Kasę na ostatni wskazany przez Użytkownika w tym celu adres.

§ 22

1. Kasa pobiera prowizje i opłaty za czynności związane ze świadczeniem Usługi bankowości elektronicznej eSKOK. Wysokość prowizji i opłat określa Tabela Prowizji i Opłat dla prowadzonych rachunków płatniczych wprowadzana uchwałą Zarządu Kasy.
2. Kasa dokona zmiany wysokości pobieranych opłat i prowizji zgodnie ze wskaźnikiem średniorocznym cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanych przez Prezesa GUS w zakresie i w kierunku wynikającym ze zmiany cen. Kasa dokona zmiany, o której mowa w zd. 1, w terminie 3 miesięcy od dnia ogłoszenia zmiany wskaźnika. W przypadku wzrostu cen, o którym mowa powyżej, Kasa sobie zastrzega prawo do nie podwyższania wysokości prowizji i opłat.
3. Kasa zastrzega sobie także prawo zmiany Tabeli Prowizji i Opłat dla prowadzonych rachunków płatniczych z ważnych powodów. Za ważne powody uważa się:
 - a) konieczność dostosowania postanowień Tabeli Prowizji i Opłat dla prowadzonych rachunków płatniczych do obowiązujących przepisów prawa,
 - b) wprowadzenie nowej interpretacji przepisów prawa mającej wpływ na otwieranie i prowadzenie rachunków płatniczych (orzeczenia sądów, decyzje administracyjne, rekomendacje właściwych organów nadzoru) powodującej konieczność zmian postanowień Tabeli Prowizji i Opłat dla prowadzonych rachunków płatniczych,
 - c) rozszerzenie lub zmianę funkcjonalności istniejących produktów lub usług, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie i w Regulaminie.
4. Do zmiany Tabeli Prowizji i Opłat dla prowadzonych rachunków płatniczych postanowienie § 20 ust. 2 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

§ 23

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

§ 24

Wszystkie rozmowy telefoniczne przeprowadzane w ramach Usługi bankowości telefonicznej Tele -skok są nagrywane.

§ 25

1. Regulamin wraz z Umową i wszelkimi załącznikami stanowi umowę ramową w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
2. W każdym czasie w okresie obowiązywania umowy ramowej Użytkownik ma prawo żądać udostępnienia mu postanowień tej Umowy oraz informacji określonych w art. 27 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku.
3. Regulamin został sporządzony w języku polskim, który jest językiem właściwym dla porozumiewania się stron.

§ 26

1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązujące, a w szczególności ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
2. Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia do organu sprawującego nadzór nad dostawcą skargi na działanie tego dostawcy, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa. Właściwym organem nadzoru nad działalnością Kasy jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa. a w sprawach ochrony danych osobowych Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
3. Użytkownik będący osobą fizyczną, posiadający w Kasie Rachunek płatniczy obsługiwany za pośrednictwem Usługi bankowości elektronicznej eSKOK, ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej działalności lub usług świadczonych przez Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo – Kredytową im. Unii Lubelskiej w Lublinie w następujący sposób: w Placówce Kasy (ustnie lub pisemnie), korespondencyjnie (przesyłając zgłoszenie na adres korespondencyjny Kasy tj.: 20-844 Lublin, ul. Braci Wieniawskich 5b), telefonicznie (przez Operatora Tele-skok). Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia. Reklamacje wynikające z praw i obowiązków określonych ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych Kasa rozpatruje niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 15 dni roboczych od daty ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim Kasa wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedzi udziela się w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Posiadaczem, na innym trwałym nośniku informacji. Do zachowania terminów udzielenia odpowiedzi na reklamacje wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku udzielenia odpowiedzi na piśmie – nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 Prawo pocztowe.

4. Zasady rozpatrywania reklamacji w Kasie Unii Lubelskiej dostępne są w Placówkach Kasy oraz na stronie internetowej: www.kasaul.pl. Użytkownikowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska Kasy. Ponadto, Użytkownik ma możliwość złożenia reklamacji do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów, Rzecznika Finansowego, a także do Komisji Nadzoru Finansowego. W przypadku powstania sporu pomiędzy Użytkownikiem a Kasą, Użytkownik o ile jest konsumentem może zwrócić się do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, którym jest Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej rf.gov.pl.
5. Użytkownik prowadzący działalność gospodarczą jednoosobowo lub w formie spółki cywilnej, posiadający w Kasie firmowy rachunek bieżący obsługiwany za pośrednictwem Usługi bankowości elektronicznej eSKOK, ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej działalności lub usług świadczonych przez Kasę Unii Lubelskiej w sposób określony w ust. 4 powyżej.
6. Zasady rozpatrywania reklamacji w Kasie Unii Lubelskiej dostępne są w Placówkach Kasy oraz na stronie internetowej www.kasaul.pl. Użytkownikowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska Kasy. Użytkownik może skorzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów poprzez złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego, a także do Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 27

Regulamin wchodzi w życie z dniem 20.12.2018 r.