

Załącznik do uchwały nr 6 zarządu SKOK „Poznaniak” z dnia 31.03.2020 r.



SKOK

„REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI eSKOK”

W

**SPÓŁDZIELCZEJ KASIE
OSZCZĘDNOŚCIOWO - KREDYTOWEJ
„POZNANIAK”**

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo - Kredytową „Poznaniak” zwaną dalej SKOK, 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 stanowią 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 połączone 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 SKOK i przesłany w formie wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego wskazany przez Użytkownika w Placówce Obsługi Klienta.
8. **Kanał dostępu** - dostęp do Usługi eSKOK poprzez : Serwis internetowy, 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 SKOK, 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 Zleceń stałych oraz Poleceń przelewu pomiędzy Rachunkami 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 Zleceń stałych oraz 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 SKOK.
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 oraz 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 :
 - wiedza o czymś, o czym nie wie Użytkownik;
 - posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Użytkownik;
 - cechy charakterystyczne Użytkownika;będących integralną częścią tego uwierzytelnienia oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych; jednym ze sposobów silnego uwierzytelnienia jest wykorzystanie Jednorazowego Hasła SMS, spełniającego warunki określone w art. 32i ust. 2 Ustawy, tj. obejmującego elementy, które dynamicznie łączą transakcję płatniczą z określoną kwotą transakcji oraz określonym odbiorcą.

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 nie rozliczonych Transakcji płatniczych dokonanych przy użyciu kart płatniczych, wydanych do tego Rachunku oraz w przypadku Indywidualnego Konta Spółdzielczego o Kwotę minimalną.
24. **Tele-skok** - telefoniczna obsługa Użytkowników w ramach Usługi bankowości telefonicznej eSKOK, za pośrednictwem Operatora Tele-skok bądź poprzez Serwis telefoniczny (IVR).
25. **Umowa** - Umowa o świadczenie Usługi eSKOK.
26. **Usługa bankowości elektronicznej eSKOK** - usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiającą sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku.
27. **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.
28. **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 (zmiana wchodzi w życie począwszy od momentu wdrożenia w SKOK autoryzacji przy pomocy silnego uwierzytelnienia, tj. nie później niż od dnia 13 września 2019 r.).
29. **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 (zmiana wchodzi w życie począwszy od momentu wdrożenia w SKOK autoryzacji przy pomocy silnego uwierzytelnienia, tj. nie później niż od dnia 13 września 2019 r.).
30. **Usługa potwierdzenia dostępności środków** - usługa polegająca na niezwłocznym potwierdzeniu przez SKOK, 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.
31. **Ustawa** - Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
32. **Użytkownik** - członek SKOK, który na podstawie Umowy jest uprawniony do składania Dyspozycji na zasadach określonych w Regulaminie.
33. **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.
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.

§ 4

Informacje na temat funkcjonalności poszczególnych Kanałów dostępu Użytkownik może uzyskać :

1. Osobiście w Placówce Obsługi Klienta SKOK.
2. Od Operatora Tele-skok.
3. Na stronie www.eskok.pl.

§ 5

1. SKOK 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. Aktywacji Aplikacji mobilnej Użytkownik dokonuje samodzielnie w Serwisie internetowym.

§ 6

1. Dyspozycje w usłudze eSKOK są autoryzowane poprzez Jednorazowe hasła SMS.
2. Wiadomości 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 celu autoryzacji Dyspozycji Jednorazowym hasłem SMS należy wprowadzić je do właściwego Kanału dostępu niezwłocznie po jego otrzymaniu.
5. 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 SKOK 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 naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń Usługi eSKOK.

Użytkownik zobowiązany jest do :

- 1) Przechowywania i ochrony Loginu, Hasła 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, Hasła i Jednorazowych haseł SMS osobom nieuprawnionym ponosi wyłącznie Użytkownik.

4. W przypadku podejrzenia ujawnienia Haseł osobom nieuprawnionym 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 Obsługi Klienta 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 Obsługi Klienta SKOK, 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. Jeśli Użytkownik nie może podać prawidłowych danych niezbędnych do wykonania danej Dyspozycji, nie zostanie ona zrealizowana.
5. 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.
6. 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 (zmiana wchodzi w życie począwszy od momentu wdrożenia w SKOK autoryzacji przy pomocy silnego uwierzytelnienia, tj. nie później niż od dnia 13 września 2019 r.).

§ 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 (zmiana wchodzi w życie począwszy od momentu wdrożenia w SKOK autoryzacji przy pomocy silnego uwierzytelnienia, tj. nie później niż od dnia 13 września 2019 r.).

§ 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), mogą 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 zostało przekazane SKOK przez Użytkownika i potwierdzone w sposób uzgodniony między Stronami.
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 SKOK 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.

Dniami roboczymi dla SKOK są dni od poniedziałku do piątku.
9. Zlecenia płatnicze otrzymane po godzinie 11.30 (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 SKOK 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 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. SKOK realizuje Dyspozycje najpóźniej do końca następnego Dnia roboczego następującego po dniu ich otrzymania.
2. Odwołanie lub modyfikacja zlecenia płatniczego za pośrednictwem Serwisu internetowego lub Operatora Tele-skok może nastąpić tylko przed jej wykonaniem z zastrzeżeniem zdania drugiego.

Wykonanie zlecenia płatniczego przez SKOK 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, jeżeli środki niezbędne do jego wykonania będą się znajdowały na Rachunku własnym w chwili rozpoczęcia wykonywania zlecenia przez SKOK.
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. SKOK 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 SKOK, zagrożenia bezpieczeństwa konta Użytkownika.
2. SKOK zastrzega sobie prawo zablokowania dostępu do Usługi eSKOK w każdym czasie, gdy Użytkownik korzysta z niej w sposób zagrażający bezpieczeństwu korzystania z Usługi eSKOK przez innych Użytkowników lub w sposób zagrażający bezpieczeństwu systemu informatycznego eSKOK lub bezpieczeństwu środków zgromadzonych w SKOK.

3. Jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa lub inne okoliczności niezależne od SKOK, może ona czasowo ograniczyć dostęp do Usługi eSKOK za pośrednictwem poszczególnych Kanałów dostępu przez okres jakiego wymaga usunięcie przyczyn braku dostępu.
4. 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.
5. W przypadkach określonych w ust. 2. i w ust. 3. odblokowania dostępu może dokonać wyłącznie SKOK.
6. Jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa SKOK może zablokować określoną Transakcję płatniczą.
O zablokowaniu określonej Transakcji płatniczej SKOK niezwłocznie informuje Użytkownika telefonicznie.
W celu odblokowania Transakcji płatniczej Użytkownik powinien, podczas rozmowy telefonicznej, zaakceptować zablokowany Przelew do realizacji.

Rozdział 4

Reklamacje

§ 14

1. Użytkownik niezwłocznie powiadamia SKOK o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach płatniczych w formie reklamacji.
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 SKOK z tego tytułu wygasają.
2. 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 (w tym reklamacji) dotyczącej usług świadczonych przez SKOK lub wykonywanej przez nią działalności objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego.

Skargę można składać w następujący sposób :

- 1) W formie pisemnej - osobiście lub w Placówce Obsługi Klienta albo przesyłką pocztową wysłaną na adres SKOK wskazany w Umowie.
 - 2) Ustnie - telefonicznie pod numerem telefonu 61 669 00 33 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Posiadacza rachunku w Placówce SKOK.
 - 3) Telefonicznie za pośrednictwem Operatora Tele-skok pod numerami telefonu : 801 803 800 lub 58 782 59 00.
 - 4) W formie elektronicznej na adres : skargi@skok-poznaniak.com.pl.
2. SKOK na żądanie Użytkownika potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt złożenia skargi.
 3. Zgłoszenie skargi powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia.
SKOK może wystąpić do Użytkownika o dodatkowe dokumenty i informacje, o ile będzie to niezbędne do rozpatrzenia skargi.
 4. Skargę SKOK 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, SKOK w informacji przekazywanej Użytkownikowi :
 - 1) Wyjaśnia przyczynę opóźnienia.
 - 2) Wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.
 - 3) Określa przewidywany termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania skargi.
 5. Odpowiedź na skargę zostanie przekazana pisemnie za pośrednictwem poczty lub na wniosek Użytkownika - pocztą elektroniczną.
 6. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 4., jest wystarczające wysłanie 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 Użytkownikowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do zarządu SKOK.
 8. Użytkownik może skorzystać z pozasądowego postępowania w sprawie rozstrzygnięcia sporów, poprzez złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl).

9. Obowiązujące w SKOK „Zasady rozpatrywania skarg w SKOK „Poznaniak”” dostępne są w Placówkach Obsługi Klienta SKOK „Poznaniak” oraz na stronie internetowej www.skok-poznaniak.pl.
10. Właściwym dla SKOK „Poznaniak” organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego, a w sprawach ochrony konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Rozdział 5

Zakres odpowiedzialności SKOK

§ 16

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

§ 17

1. SKOK nie jest zobowiązana do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu w przypadku zaistnienia okoliczności, za które SKOK nie odpowiada :
 - 1) Ujawnienia przez Użytkownika osobom nieuprawnionym Loginu, Hasła i / lub Jednorazowego hasła SMS.
 - 2) Niezgłoszenia przez Użytkownika podejrzenia ujawnienia lub utraty Hasła i / lub utraty, kradzieży, przywłaszczenia telefonu komórkowego, którego numer został wskazany w Placówce Obsługi Klienta SKOK, jeżeli Użytkownik korzysta z Jednorazowych haseł SMS.
 - 3) Podania niepełnych lub nieprawdziwych danych niezbędnych do identyfikacji Użytkownika.
 - 4) Zaniechania obowiązku aktualizacji danych o jakich mowa w pkt. 3).
 - 5) Decyzji organów władzy państwowej skutkujących blokadą lub zajęciem rachunku.
2. Z zastrzeżeniem § 14 ust. 1. zd. 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 należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.
3. 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.

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 nieautoryzowana Transakcja płatnicza jest skutkiem :
 - 1) Posłużenia się utraconym przez Użytkownika albo skradzionym Użytkownikowi instrumentem płatniczym, lub ;
 - 2) Przywłaszczenia instrumentu płatniczego.
5. 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.
6. Po dokonaniu zgłoszenia zgodnie z § 7 Użytkownik nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze chyba, że doprowadził do nich umyślnie.
7. W przypadku gdy SKOK nie wymaga silnego uwierzytelniania Użytkownika, nie ponosi on odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że działał umyślnie (zmiana wchodzi w życie począwszy od momentu wdrożenia w SKOK autoryzacji przy pomocy silnego uwierzytelnienia tj. nie później niż od dnia 13 września 2019 r.).
8. SKOK ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej z zastrzeżeniem postanowień § 14 ust. 1. zd. 2 w sytuacji gdy Login, Hasło lub Jednorazowe hasło są nieprawidłowe lub w sytuacji gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej wynika z przepisów prawa, chyba, że udowodni, że rachunek dostawcy odbiorcy został uznany prawidłowo.
9. Jeżeli SKOK ponosi odpowiedzialność zgodnie z ust. 6., niezwłocznie przywraca obciążony rachunek Użytkownika do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało 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 płatniczy odbiorcy odpowiednią kwotą w celu doprowadzenia rachunku płatniczego do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej.
10. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej Transakcji płatniczej SKOK, 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.
11. Odpowiedzialność SKOK, o jakiej mowa w ust. 8. ÷ 9., obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Użytkownik w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania Transakcji płatniczej.

Rozdział 6

Wypowiedzenie Umowy ramowej lub jej postanowień

§ 18

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 3 miesięcy.
 - 2) Wykorzystywanie Usługi eSKOK dla celów sprzecznych z przepisami prawa.
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 stron.

§ 19

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.

§ 20

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 SKOK 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.

§ 21

1. SKOK pobiera prowizje i opłaty za czynności związane ze świadczeniem Usługi eSKOK.
Wysokość prowizji i opłat określa Tabela prowizji i opłat wprowadzana Uchwałą zarządu SKOK.
2. SKOK zastrzega sobie prawo zmiany Tabeli prowizji i opłat z ważnych powodów.
Za ważne powody uważa się :
 - 1) Wprowadzenie usług dodatkowych związanych ze świadczeniem usługi eSKOK.
 - 2) Rozszerzenie funkcjonalności usługi eSKOK.
3. Do zmiany Tabeli prowizji i opłat postanowienie § 19 ust. 2. Regulaminu stosuje się odpowiednio.

§ 22

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 7

Postanowienia końcowe

§ 23

Do usług świadczonych przez SKOK dostępnych za pośrednictwem Usługi eSKOK, w zakresie nieuregulowanych odmiennie Regulaminem i Umową, stosuje się Umowy ramowe dotyczące tych usług.

§ 24

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 SKOK na ostatni wskazany przez 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 Użytkownik ma prawo żądać udostępnienia mu postanowień tej Umowy oraz informacji określonych w art. 27 Ustawy w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku.
2. Regulamin został sporządzony w języku polskim, który jest językiem właściwym dla porozumiewania się stron.

§ 27

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązujące, a w szczególności Ustawę.
2. 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.

§ 28

Regulamin wchodzi w życie z dniem 7.04.2020 r.