



Wydanie IV

**Regulamin świadczenia usługi eSKOK dla członków
SKOK – podmiotów instytucjonalnych
w Spółdzielczej Kasie
Oszczędnościowo – Kredytowej
Ziemi Rybnickiej w Czerwionce - Leszczynach**

**Obowiązuje od dnia 2.07.2018 r.
Zatwierdzony Uchwałą Nr 15 z dnia 28.06.2018 r.**

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo-Kredytową Ziemi Rybnickiej w Czerwionce - Leszczynach zwaną dalej Kasą, usługi instrumentu płatniczego, zwanej dalej Usługą eSKOK, na którą składają się:
 - 1) Usługa bankowości elektronicznej eSKOK,
 - 2) Usługa bankowości telefonicznej eSKOK,na rzecz podmiotów, o których mowa w art. 10 ust. 2 ustawy z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (podmioty instytucjonalne).
2. Niniejszy Regulamin wraz z umową i wszelkimi załącznikami stanowi umowę ramową w rozumieniu Ustawy.

§ 2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie 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) **Dyspozycja** – złożone przez Posiadacza/Użytkownika wykonania transakcji płatniczej lub innej czynności w ramach Usługi eSKOK;
- 3) **Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 4) **Godzina graniczna** – określony przez Kasę nieprzekraczalny, przypadający pod koniec dnia roboczego moment, po którym otrzymane zlecenie płatnicze uznaje się za otrzymane pierwszego dnia roboczego po tym dniu;
- 5) **Hasło** – zdefiniowany przez Użytkownika ciąg znaków umożliwiający wraz z Loginem uzyskanie dostępu do Usługi eSKOK poprzez dany Kanał dostępu;
- 6) **Jednorazowe hasło SMS** – 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;
- 7) **Kanał dostępu** – dostęp do Usługi eSKOK poprzez: Serwis internetowy, Tele – skok *lub* Aplikację mobilną;
- 8) **Komunikat przelewu** – komunikat zawarty w Poleceniach przelewu z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności, o którym mowa w art. 108a ust. 3 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, skutkujący obciążeniem/uznaniem rachunku VAT, zgodnie z rozdziałem 3a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe;
- 9) **Login** – różny od numeru członkowskiego znajdującego się w bazie członkowskiej Kasy, numer służący do identyfikacji Posiadacza na potrzeby Usługi eSKOK, nadawany mu na wniosek Posiadacza przy podpisywaniu Umowy o świadczenie usługi eSKOK;
- 10) **Logowanie** – proces uzyskania dostępu do Usługi eSKOK wymagający użycia Loginu oraz Hasła;
- 11) **Limit dzienny** – najwyższa kwota, łączna dla wszystkich Kanałów dostępu, jaka może być przelana z Rachunków Posiadacza w ciągu jednego dnia (nie obejmuje Zleceń stałych oraz Poleceń przelewu pomiędzy Rachunkami Posiadacza);
- 12) **Limit miesięczny** – najwyższa kwota, łączna dla wszystkich Kanałów dostępu, jaka może być przelana z Rachunków Posiadacza w ciągu jednego miesiąca kalendarzowego (nie obejmuje Zleceń stałych oraz Poleceń przelewu pomiędzy Rachunkami Posiadacza);
- 13) **Odbiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będącą odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej;

- 14) **Operator Tele-skok** – osoba świadcząca Użytkownikom wsparcie techniczne oraz wykonująca Dyspozycje na życzenie Użytkownika, dostępna pod jednym z numerów telefonów dedykowanych Tele-skok,
- 15) **Placówka SKOK** – miejsce prowadzenia obsługi członków Kasy;
- 16) **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;
- 17) **Posiadacz** – niebędący konsumentem członek Kasy, który jest stroną Umowy o prowadzenie Rachunków rozliczeniowych dla podmiotów instytucjonalnych oraz niniejszej Umowy;
- 18) **Rachunek** – dostępne w ramach Usługi eSKOK Rachunek bieżący i Rachunki dodatkowe, określone w umowie o prowadzenie rachunków rozliczeniowych dla podmiotów instytucjonalnych, której stroną jest Posiadacz;
- 19) **Serwis internetowy** – interfejs Użytkownika zapewniający dostęp do Usługi bankowości elektronicznej eSKOK za pośrednictwem Internetu poprzez przeglądarkę internetową;
- 20) **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 Dyspozycji, a także transakcji płatniczych dokonanych przy użyciu kart płatniczych, wydanych do tego Rachunku;
- 21) **Tele-skok** – telefoniczna obsługa Posiadacza (Użytkownika) w ramach Usługi bankowości telefonicznej eSKOK za pośrednictwem Operatora Tele-skok bądź poprzez automatyczny serwis telefoniczny (IVR);
- 22) **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi eSKOK;
- 23) **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;
- 24) **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;
- 25) **Ustawa** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- 26) **Użytkownik** – osoba fizyczna, która na podstawie Umowy posiada dostęp do Rachunku w ramach Usługi eSKOK oraz jest uprawniona do składania Dyspozycji na zasadach określonych w Regulaminie. Użytkownik przy wykonaniu Umowy działa za Posiadacza Rachunku. Posiadacz odpowiada za działania Użytkownika, jak za działania własne;
- 27) **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 Posiadacz/Użytkownik może uzyskać:

- 1) w Placówce SKOK,
- 2) od Operatora Tele-skok,
- 3) na stronie www.eskok.pl

§ 5

1. Kasa w momencie podpisania przez Posiadacza Umowy udostępnia Login.
2. Aktywacji Serwisu internetowego Użytkownik dokonuje samodzielnie za pośrednictwem strony internetowej <https://eskok.pl/> lub 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.
1. Jednorazowe hasło SMS może być użyte do autoryzacji tylko tej Dyspozycji, na potrzeby której zostało wygenerowane.
2. W celu autoryzacji Dyspozycji Jednorazowym hasłem SMS należy wprowadzić je do właściwego Kanału dostępu niezwłocznie po jego otrzymaniu.
3. W przypadku wygaśnięcia ważności Jednorazowego hasła SMS możliwe jest uzyskanie kolejnego hasła do autoryzacji Dyspozycji.

§ 7

1. Login udostępniany jest Posiadaczowi oraz Użytkownikowi. Jednorazowe hasła SMS udostępniane są wyłącznie Użytkownikowi.
2. Posiadacz oraz Użytkownik zobowiązani są do:
 - 1) korzystania z Usługi eSKOK zgodnie z umową ramową,
 - 2) niezwłocznego zgłoszenia Kasie stwierdzenia nieuprawnionego korzystania z Usługi eSKOK, *utruty, 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 oraz Jednorazowych haseł SMS 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 Posiadacz.
4. W przypadku podejrzenia ujawnienia Hasła osobie nieuprawnionej lub utraty Hasła, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznej jego zmiany przez Serwis internetowy lub Kanał dostępu, do którego Hasło jest przypisane. Jeżeli nie jest możliwe dokonanie zmiany Hasła w sposób określony w zdaniu poprzednim, Posiadacz/Użytkownik zobowiązany jest udać się do Placówki Kasy celem zablokowania Usługi eSKOK.
5. W przypadku 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 zlecane po zablokowaniu dostępu do

Usługi eSKOK lub po dokonaniu zmiany numeru telefonu komórkowego przy użyciu Jednorazowego hasła SMS wysłanego na numer telefonu komórkowego, który został zmieniony, nie obciążają Posiadacza.

§ 8

1. Zlecenie wykonania Dyspozycji wymaga przeprowadzenia procedury Logowania.
2. Realizacja Dyspozycji może zostać uzależniona od potwierdzenia Jednorazowym hasłem SMS.
3. Przy składaniu Dyspozycji za pośrednictwem Operatora Tele-skok niezbędne jest podanie Loginu; tożsamość Posiadacza/Użytkownika zostanie dodatkowo zweryfikowana poprzez zadanie pytań dotyczących danych udostępnionych Kasie w ramach Umowy. Dyspozycje Posiadacza składane za pośrednictwem Operatora Tele-skok mogą dotyczyć wyłącznie zablokowania dostępu do Rachunku za pośrednictwem Usługi eSKOK; w takim przypadku za skutecznie złożone przez Posiadacza oświadczenie woli uważa się działanie każdej osoby, która jest uprawniona do jego reprezentacji. Dyspozycję odblokowania dostępu do Rachunku zablokowanego wskutek złożenia Dyspozycji, o której mowa w zd. 2, może złożyć za pośrednictwem Operatora Tele-skok, wyłącznie osoba, która uprzednio złożyła dyspozycję zablokowania.
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 mobilne* lub rozłączenie rozmowy telefonicznej, przed opuszczeniem miejsca umożliwiającego bezpośredni i osobisty nadzór danego Kanału dostępu.

§ 9

Kasa odmawia realizacji Dyspozycji Użytkownika w sytuacjach prawem przewidzianych, w szczególności gdy wiarygodność z Rachunku uległa zajęciu w trybie egzekucji lub w przypadku blokady Rachunku przez uprawniony organ.

§ 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 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 Kasa otrzymała zlecenie płatnicze w dniu niebędącym dla niej Dniem roboczym, na potrzeby obliczenia terminu jego wykonania, uznaje się, że zlecenie zostało otrzymane pierwszego Dnia roboczego po tym dniu.
9. Zlecenia płatnicze otrzymane po godzinie 14:00 (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 określona jest w Umowie. Umowa określa także maksymalną wysokość Limitów.
3. Polecenia przelewu pomiędzy Rachunkami Posiadacza 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 podlegają Limitom obowiązującym w dniu realizacji zlecenia / Zlecenia z datą przyszłą i Zlecenia stałe podlegają Limitom obowiązującym w dniu ich wprowadzenia.*

§ 12

1. Kasa wykonuje Dyspozycje najpóźniej do końca następnego Dnia roboczego następującego po dniu ich otrzymania.
2. Odwołanie lub modyfikacja zlecenia płatniczego za pośrednictwem Usługi 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 zleceń z datą przyszłą oraz Zleceń stałych, których odwołanie lub modyfikacja może nastąpić do godziny 17.00 Dnia roboczego poprzedzającego wskazaną przez Posiadacza (Użytkownika) datę wykonania takich zleceń.
3. Zlecenie płatnicze zostanie wykonane, jeżeli środki niezbędne do jego wykonania będą się znajdowały na Rachunku w chwili rozpoczęcia wykonywania zlecenia przez Kasę.
4. W przypadku wygaśnięcia Umowy, Zlecenia stałe i zlecenia z datą przyszłą, których wskazana przez Posiadacza (Użytkownika) data wykonania przypada po wygaśnięciu Umowy, nie będą wykonane.

Rozdział 3

Ograniczenia w korzystaniu z Usługi eSKOK

§ 13

1. Kasa blokuje dostęp do danego Kanału dostępu wskutek złożenia Dyspozycji zablokowania dostępu do Rachunku za pośrednictwem Usługi eSKOK przez:
 - 1) Posiadacza, złożonej w Placówce SKOK;
 - 2) Użytkownika, złożonej za pośrednictwem Usługi eSKOK;
 - 3) Posiadacza, złożonej za pośrednictwem Operatora Tele-skok; w takim przypadku za skutecznie złożone przez Posiadacza oświadczenie woli uważa się działanie każdej osoby, która jest uprawniona do jego reprezentacji.
7. Kasa blokuje dostęp do Usługi eSKOK wskutek:
 - 1) trzykrotnego podania przez Użytkownika nieprawidłowego Hasła lub Jednorazowego hasła SMS lub
 - 2) wskutek wykrycia przez systemy informatyczne Kasy, zagrożenia bezpieczeństwa konta Posiadacza.
3. Kasa zastrzega sobie prawo zablokowania dostępu do Usługi eSKOK w każdym czasie, gdy Posiadacz/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 Kasie.
4. Jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa lub inne okoliczności niezależne od Kasy, może ona czasowo ograniczyć dostęp do Usługi eSKOK za pośrednictwem poszczególnych Kanałów dostępu przez okres jakiego wymaga usunięcie przyczyn braku dostępu.
5. W przypadku określonym w ust. 1 pkt 1 i 3, odblokowanie dostępu do Usługi eSKOK następuje wskutek Dyspozycji Posiadacza złożonej w Placówce Kasy.

6. W przypadku określonym w ust. 1 pkt 2 i ust. 2 pkt 1 odblokowanie dostępu do Rachunku za pośrednictwem Usługi eSKOK następuje wskutek Dyspozycji złożonej przez Użytkownika za pośrednictwem Operatora Tele-skok, z tym zastrzeżeniem, że odblokowania dostępu do Aplikacji mobilnej w przypadkach wskazanych powyżej, Użytkownik dokonuje samodzielnie w Serwisie internetowym. W przypadku, o jakim mowa w ust.1 pkt 2, odblokowania dostępu do Kanału dostępu Użytkownik może także dokonać samodzielnie poprzez stronę internetową <https://eskok.pl/>.
7. W przypadkach określonych w ust. 3 i 4 odblokowania dostępu może dokonać wyłącznie Kasa.
8. Jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa SKOK może zablokować określoną transakcję płatniczą. O zablokowaniu określonej transakcji płatniczej SKOK niezwłocznie informuje Użytkownika pisemnie pod wskazany przez Użytkownika adres oraz telefonicznie pod wskazany przez Użytkownika numer telefonu. W celu odblokowania transakcji płatniczej Użytkownik powinien skontaktować się ze SKOK osobiście w placówce SKOK lub za pośrednictwem infolinii bądź za pomocą poczty elektronicznej. Dane kontaktowe znajdują się na stronie internetowej www.skokziemryb.pl

Rozdział 4 Reklamacje

§ 14

1. Posiadacz lub Użytkownik niezwłocznie powiadamia Kasę o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych w formie reklamacji. Jeżeli Posiadacz lub Użytkownik nie dokona takiego powiadomienia w terminie 6 miesięcy od dnia obciążenia Rachunku albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana, roszczenia Posiadacza wobec Kasy z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
2. Reklamacje składane za pośrednictwem Operatora Tele-skok może składać wyłącznie Użytkownik; reklamacje składane za pośrednictwem poczty, w tym poczty elektronicznej lub w Placówce SKOK może składać Użytkownik lub Posiadacz.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) zwięzły opis stanu faktycznego,
 - 2) sprecyzowanie żądania czynności, jakich wykonania domaga się Posiadacz.
4. Reklamacja rozpatrywana jest przez Kasę w terminie 30 dni kalendarzowych, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W uzasadnionych przypadkach, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga współpracy z podmiotami zewnętrznymi, termin rozpatrywania reklamacji może ulec przedłużeniu. Kasa informuje Posiadacza/Użytkownika o wydłużeniu terminu rozpatrywania reklamacji, wskazując na przyczyny wydłużenia i termin rozpatrzenia reklamacji.
6. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w formie, w jakiej została złożona, chyba, że Posiadacz/Użytkownik w piśmie zażądał odpowiedzi telefonicznej pod wskazany przez niego numer telefonu. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Posiadaczem/Użytkownikiem pod podanym przez niego numerem telefonu przez kolejnych 7 dni roboczych, informacja o rozpatrzeniu reklamacji zostanie przesłana pocztą na adres wskazany przez Posiadacza do korespondencji.
7. Złożenie reklamacji nie zwalnia Posiadacza z obowiązku terminowego regulowania pozostałych zobowiązań wynikających z umowy o świadczenie Usługi eSKOK.

Rozdział 5

Zakres odpowiedzialności Kasy

§ 15

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

§ 16

1. Kasa nie jest zobowiązana do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z Umowy w przypadku zaistnienia okoliczności, za które Kasa odpowiedzialności nie ponosi:
 - 1) ujawnienia przez Posiadacza/Użytkownika osobom nieuprawnionym Loginu, Hasła i/lub Jednorazowego hasła SMS;
 - 2) niezgłoszenia przez Posiadacza/Użytkownika podejrzenia ujawnienia lub utraty Hasła i/lub utraty, kradzieży, przywłaszczenia telefonu komórkowego, którego numer został wskazany w Placówce Kasy, jeżeli Posiadacz korzysta z Jednorazowych haseł SMS;
 - 3) podania niepełnych lub nieprawdziwych danych niezbędnych do identyfikacji Posiadacza lub 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, Kasa jest zobowiązana niezwłocznie przywrócić Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza.
3. Posiadacz odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli nieautoryzowana transakcja płatnicza jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się utraconym przez Posiadacza albo skradzionym Posiadaczowi instrumentem płatniczym lub
 - 2) przywłaszczenia instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Posiadacza obowiązków, o których mowa w § 7.
4. Posiadacz odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli Posiadacz/Użytkownik doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, opisanych w § 7.
5. Po dokonaniu zgłoszenia zgodnie z § 7, Posiadacz nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że Posiadacz/Użytkownik doprowadził do nich umyślnie.
6. Kasa ponosi wobec Posiadacza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej z zastrzeżeniem postanowień § 14 ust. 1 zd. 2 oraz sytuacji, gdy Login, Hasło lub Hasło jednorazowe 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. Jeżeli Kasa ponosi odpowiedzialność zgodnie z ust. 6, niezwłocznie przywraca obciążony Rachunek Posiadacza 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.
8. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej Kasa, bez względu na swoją odpowiedzialność, o jakiej mowa wyżej, na wniosek Posiadacza podejmuje niezwłocznie działania w celu przesłania Przelewu i powiadomienia Posiadacza o ich wyniku.
9. Odpowiedzialność Kasy, o jakiej mowa w ust. 6-7, obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Posiadacz w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej.

Rozdział 6

Wypowiedzenie umowy ramowej lub jej postanowień

§ 17

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony.
2. Umowa może zostać wypowiedziana przez Kasę lub Posiadacza w każdym czasie, ze skutkiem natychmiastowym. Skutek ten następuje po doręczeniu drugiej stronie wypowiedzenia.
3. Zmiana warunków umowy ramowej obowiązuje po upływie 14 dni od dnia doręczenia Posiadaczowi zmienionych postanowień, chyba że przed upływem tego terminu Posiadacz złoży Kasie na piśmie oświadczenie o nieprzyjęciu zmienionych postanowień. Jeżeli Posiadacz złoży takie oświadczenie, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian.
4. Umowa wygasa także z dniem wygaśnięcia umowy Rachunku bieżącego, wskazanego w Umowie.

§ 18

1. W zakresie dotyczącym Usługi eSKOK, Kasa zastrzega sobie prawo zmiany Tabeli prowizji i opłat i/lub wysokości pobieranych prowizji i opłat za czynności związane ze świadczeniem Usługi eSKOK, z następujących powodów:
 - 1) wprowadzenie usług dodatkowych;
 - 2) rozszerzenie funkcjonalności Usługi eSKOK lub wprowadzenia nowych usług związanych ze świadczeniem Usługi eSKOK;
 - 3) wzrostu wskaźników (miesięcznych kwartalnych, półrocznych i rocznych) cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanych przez GUS, wzrostu cen energii, wzrostu cen usług pocztowych i telekomunikacyjnych, z których korzysta Kasa przy wykonywaniu czynności.
2. Do zmian, o których mowa w ust. 1, postanowienie § 17 ust. 4 stosuje się odpowiednio.

§ 22

1. Umowa wygasa na skutek ustania członkostwa Posiadacza z dniem jego ustania.
2. Umowa wygasa także w przypadku wygaśnięcia umowy o prowadzenie Rachunku rozliczeniowego dla podmiotów instytucjonalnych.

Rozdział 7

Postanowienia końcowe

§ 23

Do Usług świadczonych przez Kasę dostępnych za pośrednictwem Usługi eSKOK w zakresie nieuregulowanych odmiennie Regulaminem i Umową, stosuje się regulaminy tych Usług.

§ 24

1. Posiadacz jest obowiązany powiadomić Kasę na piśmie o każdej zmianie danych udostępnionych Kasie przez Posiadacza/Użytkownika, z zastrzeżeniem ust. 2. Użytkownik obowiązany jest powiadomić Kasę na piśmie o każdej zmianie swoich danych udostępnionych Kasie.
2. Użytkownik może za pośrednictwem Usługi eSKOK dokonywać powiadomień o zmianie adresu e-mail przeznaczonego do wysyłania komunikatów o zdarzeniach na Rachunku.
3. Kasa nie odpowiada za szkody powstałe na skutek nie powiadomienia Kasy o zmianie danych, o których mowa w ust. 1.
4. Wszelka korespondencja jest wysyłana przez Kasę na ostatni wskazany w tym celu adres.

§ 25

Wszystkie rozmowy telefoniczne przeprowadzane z Operatorem Tele-skok mogą być nagrywane.

§ 26

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązujące, a w szczególności Ustawę.
2. Posiadacz rachunku oświadcza, że zapoznał się z projektem umowy ramowej przed jej podpisaniem.
3. Regulamin został sporządzony w języku polskim, który jest językiem właściwym dla porozumiewania się stron.
4. Posiadaczowi 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, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.