

Regulamin świadczenia usługi eSKOK

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin określa zasady świadczenia przez Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo-Kredytową Kujawiak zwaną dalej SKOK lub Kasą usługi bankowości elektronicznej polegającej na zapewnieniu Użytkownikowi dostępu do środków pieniężnych zgromadzonych na rachunkach Użytkownika prowadzonych przez SKOK, a także do wykonywania Operacji lub innych czynności zleconych przez Użytkownika, zwanej dalej Usługą eSKOK.

§ 2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Dyspozycja** – zlecenie Użytkownika przeprowadzenia Operacji lub innej czynności w ramach usługi eSKOK,
- 2) **Hasło** – zdefiniowany przez Użytkownika ciąg znaków umożliwiający wraz z Loginem uzyskanie dostępu do usługi eSKOK poprzez dany Kanał dostępu,,
- 3) **Kanał dostępu** – sposób komunikacji ze SKOK – przez Internet lub telefon,
- 4) **Kwota minimalna** – kwota, którą Użytkownik jest obowiązany utrzymywać na Indywidualnym Koncie Spółdzielczym,
- 5) **Login** – różny od numeru członkowskiego w bazie członkowskiej Kasy, numer służący do identyfikacji Użytkownika na potrzeby usługi eSKOK, nadawany mu przy podpisywaniu umowy o świadczenie usługi eSKOK,
- 6) **Logowanie** – proces uzyskania dostępu do usługi eSKOK wymagający użycia Loginu oraz Hasła,
- 7) **Lista haseł jednorazowych** – lista 50 pięciocyfrowych haseł służących do potwierdzania uprawnień i składania zleceń przy wykorzystaniu dowolnego Kanału dostępu,,
- 8) **Limit dzienny** – najwyższa kwota, jaka może być przelana z Rachunku własnego Użytkownika w ciągu jednego dnia (nie obejmuje przelewów wewnętrznych i cyklicznych),
- 9) **Limit miesięczny** – najwyższa kwota, jaka może być przelana z Rachunku własnego Użytkownika w ciągu jednego miesiąca kalendarzowego (nie obejmuje przelewów wewnętrznych i cyklicznych),
- 10) **Oddział SKOK** – dowolny oddział SKOK Kujawiak
- 11) **Operacja** – polecenie wykonania przelewu,
- 12) **Przelew zdefiniowany** – przelew na rachunek wskazany wcześniej przez Użytkownika w Oddziale SKOK lub za pośrednictwem usługi eSKOK.
- 13) **Przelew cykliczny** – przelew o stałej kwocie wykonywany w comiesięcznych odstępach czasu na rzecz tego samego beneficjenta i na ten sam numer jego rachunku.
- 14) **Przelew wewnętrzny** – przeniesienie środków, dokonane na podstawie dyspozycji Użytkownika, pomiędzy Rachunkiem własnym Użytkownika a innymi Rachunkami Użytkownika w SKOK, z wyłączeniem Rachunku bieżącego Tandem,
- 15) **Przelew zewnętrzny** - przelew dokonany z Rachunku własnego na rachunek bankowy prowadzony przez inny podmiot niż SKOK lub na rachunek osoby innej niż Użytkownik, prowadzony przez SKOK. Przelew zewnętrzny może zostać dokonany wyłącznie z Rachunku własnego.
- 16) **Przelew z datą przyszłą** – przelew, którego dokonanie następuje w dniu wskazanym przez Użytkownika, różnym od daty złożenia dyspozycji,

- 17) **Rachunek** – każdy rachunek dostępny w ramach usługi eSKOK,
- 18) **Rachunek własny** – 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 eSKOK,
- 19) **Środki dostępne** – środki pieniężne przechowywane na Rachunku własnym powiększone o środki pozostające do wykorzystania na podstawie zawartej umowy o linię pożyczkową w tym Rachunku, pomniejszone o kwotę należną z tytułu dokonanych a nie rozliczonych transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych, wydanych do tego Rachunku oraz, w przypadku Indywidualnego Konta Spółdzielczego o Kwotę minimalną,
- 20) **Tele-skok** – obsługa Użytkowników w ramach eSKOK za pomocą telefonicznego Kanału dostępu za pośrednictwem Operatora Tele-skok bądź poprzez automatyczny serwis telefoniczny (IVR),
- 21) **Umowa** – umowa o świadczenie usługi eSKOK,
- 22) **Użytkownik** – członek SKOK (w tym przedsiębiorca) posiadający pełną zdolność do czynności prawnych, który na podstawie Umowy jest uprawniony do składania Dyspozycji. W przypadku spółki cywilnej wspólnicy w umowie wskazują osobę, którą upoważniają do składania Dyspozycji w ich imieniu.

Rozdział 2

Zasady korzystania z usługi eSKOK

§ 3

Korzystanie z usługi eSKOK jest uwarunkowane podpisaniem Umowy oraz posiadaniem:

- a) dostępu do sieci Internet,
- b) telefonu z wybieraniem tonowym.

§ 4

Informacje na temat funkcjonalności poszczególnych Kanałów dostępu Użytkownik może uzyskać:

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

§ 5

1. Kasa w momencie podpisania przez Użytkownika Umowy udostępnia:

- 1) Login,
- 2) pierwszą Listę haseł jednorazowych,

2. Kolejne Listy haseł jednorazowych Kasa wysyła:

- 1) po wykorzystaniu 40 haseł z aktywnej listy lub
- 2) na podstawie zamówienia zgłoszonego przez Użytkownika przez dowolny Kanał dostępu.

3. Użytkownik może posiadać jednocześnie nie więcej niż 6 List haseł jednorazowych, w tym jedną aktywną.

4. Pierwszą Listę haseł jednorazowych Użytkownik uaktywnia telefonicznie za pośrednictwem Operatora Tele-skok

5. Posiadając aktywną Listę haseł jednorazowych, kolejną Listę Użytkownik może aktywować przez dowolny Kanał dostępu.

§ 6

1. Login i Listy haseł jednorazowych udostępniane są wyłącznie Użytkownikowi.

2. Użytkownik zobowiązany jest do nieudostępniania Loginu, Hasła i Listy haseł jednorazowych osobom nieuprawnionym. Odpowiedzialność za skutki ujawnienia Loginu, Hasła i List haseł jednorazowych osobom nieuprawnionym ponosi wyłącznie Użytkownik.

3. 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 Oddziału SKOK celem zablokowania Usługi eSKOK.

4. W przypadku utraty Listy haseł jednorazowych, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego jej zastrzeżenia przez dowolny Kanał dostępu. Dyspozycje wymagające potwierdzenia hasłem jednorazowym, zrealizowane po zastrzeżeniu Listy, przy użyciu hasła z tej Listy nie obciążają Użytkownika.

§ 7

1. Zlecenie wykonania Dyspozycji wymaga przeprowadzenia procedury Logowania.
2. Realizacja Dyspozycji może zostać uzależniona od potwierdzenia hasłem z Listy haseł jednorazowych.
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. Wszystkie Dyspozycje zlecone przy użyciu prawidłowego Loginu, Hasła i hasła jednorazowego uważa się za zlecone przez Użytkownika.
6. SKOK zastrzega sobie prawo odmowy realizacji Dyspozycji Użytkownika w sytuacjach prawem przewidzianych a w szczególności gdy wiarygodność z rachunku bankowego uległa zajęciu w trybie egzekucji.

§ 8

Użytkownik powinien dezaktywować Kanał dostępu np. wylogować się ze strony internetowej usługi eSKOK przed opuszczeniem miejsca umożliwiającego bezpośredni i osobisty nadzór danego Kanału dostępu

§ 9

1. W ramach usługi eSKOK możliwe jest dokonywanie następujących Operacji :
 - a) Przelewów wewnętrznych,
 - b) Przelewów zewnętrznych.
2. Przelew wewnętrzny może zostać zrealizowany wyłącznie jako przelew jednorazowy.
3. Przelew zewnętrzny może zostać zrealizowany jako:
 - a) przelew jednorazowy
 - b) Przelew cykliczny
 - c) Przelew z datą przyszłą.
4. Operacje mogą być wykonywane do wysokości Środków dostępnych na Rachunku z zastrzeżeniem treści § 10.

§ 10

1. Przelewy zewnętrzne mogą być dokonywane do wysokości Limitu dziennego i Limitu miesięcznego.
2. Wysokość Limitów: dziennego i miesięcznego określone są w Umowie. Wysokość tych Limitów ustalana jest przez SKOK.
3. Użytkownik może w każdym czasie dokonać zmiany Limitów. Limit dzienny nie może być wyższy niż Limit miesięczny.
4. W odniesieniu do Przelewów z datą przyszłą, kwoty przelewów podlegają Limitom obowiązującym w dniu realizacji przelewu.

§ 11

1. Kasa realizuje Operacje najpóźniej w następnym dniu roboczym po dniu ich zlecenia.
2. Odwołanie lub modyfikacja Operacji może nastąpić tylko przed jej wykonaniem z zastrzeżeniem, że:
 - a) odwołanie lub modyfikacja Przelewu z datą przyszłą może nastąpić do końca dnia poprzedzającego wskazany dzień realizacji,
 - b) odwołanie lub modyfikacja Przelewu cyklicznego może nastąpić najpóźniej na trzy dni robocze przed wskazanym dniem jego realizacji.

Rozdział 3

Ograniczenia w korzystaniu z usługi eSKOK

§ 12

1. Kasa blokuje dostęp do usługi eSKOK wskutek:
 - a) złożenia przez Użytkownika dyspozycji zablokowania dostępu do eSKOK,
 - b) trzykrotnego podania nieprawidłowego Hasła bądź hasła z Listy haseł jednorazowych.
2. Kasa zastrzega sobie prawo zablokowania dostępu do usługi eSKOK w każdym czasie, gdy Użytkownik korzysta z niej w sposób sprzeczny z Umową, niniejszym Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa.
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. W takim wypadku SKOK nie ponosi odpowiedzialności za powstałe ograniczenie w dostępności usługi eSKOK.
4. Odblokowanie dostępu do usługi eSKOK w przypadku o jakim mowa w ust. 1 pkt a) następuje wskutek Dyspozycji Użytkownika złożonej Operatorowi Tele-skok, a w przypadku blokady dokonanej osobiście w Oddziale SKOK, tylko osobiście w Oddziale.
5. W przypadkach określonych w ust. 1 pkt. b) oraz ust. 2 i 3 odblokowanie dostępu może nastąpić tylko przez SKOK.

Rozdział 4

Reklamacje

§ 13

1. Użytkownik może złożyć reklamację dotyczącą funkcjonowania usługi eSKOK, a w szczególności niewykonania lub nienależytego wykonania Operacji w terminie 7 dni od powzięcia informacji o tym fakcie nie później niż 30 dni od dnia realizacji Operacji lub od dnia, w jakim SKOK był zobowiązany ją zrealizować.
2. Reklamacje można składać przez Operatora Tele-skok, za pośrednictwem poczty lub w Oddziale SKOK.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) zwięzły opis stanu faktycznego,
 - b) sprecyzowanie żądania czynności jakich wykonania domaga się Użytkownik.
4. Reklamacja rozpatrywana jest przez Kasę niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych od złożenia kompletnej, tj. zawierającej elementy określone w ust. 3 elementy, reklamacji do Kasy
5. Termin rozpatrywania reklamacji w uzasadnionych przypadkach może ulec przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 1 miesiąca od jej złożenia.
6. Odpowiedź na reklamacje jest udzielana w formie w jakiej została złożona chyba, że Użytkownik w piśmie zażądał odpowiedzi telefonicznej pod wskazany przez niego numer telefonu.
7. Złożenie reklamacji nie zwalnia Użytkownika z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec SKOK.

Rozdział 5

Zakres odpowiedzialności Kasy

§ 14

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

§ 15

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 w szczególności:
 - a) wad transmisji danych zaistniałych z przyczyn niezależnych od Kasy,

- b) siły wyższej,
- c) decyzji organów władzy publicznej,
- d) niemożności wykonania Dyspozycji wynikającej z awarii systemów informatycznych, systemów zasilania, systemów telekomunikacyjnych, powstałych z przyczyn niezawinionych przez SKOK,
- e) działania operatorów sieci telefonicznych, firm kurierskich oraz podmiotów uprawnionych do doręczania przesyłek pocztowych,
- f) braku dostępu do usługi eSKOK spowodowanego koniecznością przeprowadzenia konserwacji lub rozbudowy. O planowanych ograniczeniach dostępności usługi eSKOK Kasa informować będzie za pośrednictwem strony internetowej www.eskok.pl,
- g) podania niepełnych lub nieprawdziwych danych niezbędnych do identyfikacji Użytkownika,
- h) zaniechania obowiązku aktualizacji danych o jakich mowa w pkt g),
- i) ujawnienia przez Użytkownika osobom nieuprawnionym Loginu, Hasła i/lub Listy haseł jednorazowych,
- j) niezgłoszenia przez Użytkownika podejrzenia ujawnienia lub utraty Hasła i/lub Listy Haseł jednorazowych,
- k) prób realizacji Operacji niezgodnie z niniejszym Regulaminem,
- l) złożenia reklamacji po upływie terminu o jakim mowa w § 13.

Rozdział 6 **Postanowienia końcowe**

§ 16

Do usług świadczonych przez Kasę dostępnych za pośrednictwem usługi eSKOK w zakresie nieuregulowanych odmiennie Regulaminem i umową usługi eSKOK stosuje się regulaminy tych usług.

§ 17

1. Umowa może zostać wypowiedziana przez każdą ze stron z zachowaniem 1-miesięcznego terminu wypowiedzenia; SKOK może wypowiedzieć Umowę tylko z ważnych powodów.
2. SKOK może wypowiedzieć warunki Umowy z ważnych powodów; zmiana warunków Umowy obowiązuje po upływie miesiąca od dnia doręczenia Użytkownikowi – listem poleconym lub osobiście za pokwitowaniem - zmienionych postanowień, chyba, że przed upływem tego terminu Użytkownik złoży SKOK na piśmie oświadczenie o nieprzyjęciu zmienionych postanowień. Złożenie oświadczenia jest równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy przez Użytkownika; termin wypowiedzenia wynosi 1 miesiąc i biegnie od dnia następującego po dniu doręczenia do SKOK oświadczenia Użytkownika.
3. Za ważne powody uważa się:
 - 1) zmiany stanu prawnego,
 - 2) zmiany zasad lub warunków świadczenia usług,
 - 3) korzystanie z usługi eSKOK niezgodnie z Umową,
 - 4) nieterminowe uiszczanie należności i opłat z tytułu Umowy,
 - 5) inne niż wymienione w pkt. 3) i 4) istotne naruszenie warunków Umowy,
 - 6) zmiany Regulaminu.

§ 18

1. SKOK zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Do zmiany Regulaminu postanowień § 16 ust.3 nie stosuje się.
2. Zmiana Regulaminu jest równoznaczna z wypowiedzeniem warunków Umowy przez SKOK.

§ 19

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 korespondencyjnego, numeru telefonu i adresu e-mail może nastąpić za pośrednictwem Operatora Tele-skok.
3. Korespondencja kierowana do Użytkownika będzie uważana za doręczoną, jeżeli zostanie wysłana listem zwykłym na ostatni adres wskazany przez Użytkownika, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Korespondencję przesłaną listem poleconym na adres Użytkownika, awizowaną, a nieodebraną przez adresata uważa się za doręczoną w dacie pierwszego awizowania.

§ 20

Umowa wygasa na skutek ustania członkostwa z dniem jego ustania

§ 21

1. Wszystkie rozmowy telefoniczne przeprowadzane z Operatorem Tele -skok są nagrywane.
2. Nagrania, o jakich mowa w ust.1 stanowią własność Kasy i mogą zostać wykorzystane dla celów dowodowych.

§ 22

W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązujące, a w szczególności ustawę z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych.

*Niniejszy Regulamin został przyjęty uchwałą Zarządu SKOK Kujawiak z dnia **18 września 2009** roku*