

## Regulamin świadczenia usługi e-skok

### Rozdział 1

#### Postanowienia ogólne

##### § 1

Regulamin określa zasady świadczenia przez SKOK im. Powstańców Śląskich usług drogą elektroniczną (usługa e-skok).

##### § 2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) Użytkownik – Członek SKOK, który podpisał umowę o świadczenie usługi e-skok.
- 2) Członek – Członek Kasy.
- 3) Login użytkownika – różny od numeru członkowskiego w bazie członkowskiej Kasy numer służący do identyfikacji Członka na potrzeby usługi e-skok, nadawany mu przy podpisywaniu umowy o świadczenie usługi e-skok.
- 4) Serwis – internetowy lub telefoniczny kanał dostępu do rachunków w ramach usługi e-skok.
- 5) Kanał dostępu – sposób komunikacji z systemem e-skok – obejmuje serwis internetowy i telefoniczny. Poprzez kanał dostępu Użytkownik może uzyskać dostęp do informacji o rachunkach oraz składać dyspozycje dotyczące tych rachunków.
- 6) Hasło – znany jedynie Użytkownikowi ciąg znaków umożliwiający wraz z Loginem użytkownika uzyskanie dostępu do usługi e-skok poprzez dany kanał dostępu.
- 7) Logowanie – proces uzyskania dostępu do serwisu internetowego wymagający użycia Loginu użytkownika oraz Hasła.
- 8) Logowanie Awaryjne – proces uzyskania dostępu do zablokowanego serwisu poprzez Operatora tele-skok.
- 9) Lista haseł jednorazowych – lista 50 jednorazowych, pięciocyfrowych haseł służących do potwierdzania uprawnień i składania zleceń we wszystkich serwisach usługi e-skok. Aktywacja listy wymaga zarejestrowania jej przez Użytkownika za pomocą jednego z kanałów dostępu.
- 10) Limit dzienny – najwyższa kwota, jaka może być przelana z rachunków Użytkownika w ciągu jednego dnia (nie obejmuje przelewów na rachunki własne i przelewów cyklicznych).
- 11) Limit miesięczny – najwyższa kwota, jaka może być przelana z rachunków Użytkownika w ciągu jednego miesiąca kalendarzowego (nie obejmuje przelewów na rachunki własne i przelewów cyklicznych).
- 12) Oddział SKOK – oddział Kasy, oferujący dostęp do usługi e-skok, w którym podpisana została umowa o świadczenie usługi e-skok.
- 13) Przelew zdefiniowany – przelew na rachunek wskazany wcześniej przez Użytkownika w Oddziale SKOK lub za pośrednictwem usługi e-skok.
- 14) Przelew cykliczny – przelew o stałej kwocie wykonywany w comiesięcznych odstępach czasu na rzecz tego samego beneficjenta.
- 15) Zlecenie płatnicze z datą przysługą – przelew, którego dokonanie następuje w dniu wskazanym przez Użytkownika, różnym od daty złożenia dyspozycji.

16) Rachunek własny – rachunek bieżący Użytkownika.

17) Umowa – umowa o świadczenie usługi e-skok.

18) tele-skok – obsługa telefoniczna świadczona na rzecz Użytkowników usługi e-skok polegająca na udzielaniu im przez telefon informacji o ich rachunkach i przyjmowaniu od nich dyspozycji, dotyczących tych rachunków za pośrednictwem Operatora tele-skok.

19) Operator tele-skok – osoba odpowiedzialna za telefoniczny kontakt i obsługę Użytkownika w ramach usługi e-skok.

### § 3

SKOK zobowiązuje się do zapewnienia Użytkownikowi dostępu do środków pieniężnych zgromadzonych na rachunkach Użytkownika prowadzonych przez SKOK, a także do wykonywania na zlecenie Użytkownika operacji na tych rachunkach oraz innych czynności objętych usługą e-skok za pośrednictwem urządzeń łączności przewodowej i bezprzewodowej wykorzystywanych przez Użytkownika.

### § 4

1. Użytkownik upoważnia SKOK do obciążania:

1) wskazanego wyżej rachunku własnego opłatą z tytułu korzystania z usługi e-skok

2) rachunków, na których dokonywane były operacje kwotami dokonanych operacji oraz należnymi z tego tytułu opłatami i prowizjami.

2. Użytkownik zobowiązuje się do nieujawniania informacji o zasadach działania usługi e-skok udostępnionej w ramach Umowy, których ujawnienie może spowodować nieskuteczność mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo składanych dyspozycji i/lub bezpieczeństwo środków zdeponowanych na rachunkach.

3. W przypadku naruszenia obowiązku, o którym mowa w ust. 2 Użytkownika obciążają operacje dokonane przez osoby, którym udostępnił te informacje.

## **Rozdział 2**

### **Zmiana i rozwiązanie Umowy**

#### § 5

1. Po zawarciu Umowy Użytkownik uzyskuje:

1) możliwość dysponowania środkami zgromadzonymi na rachunkach za pośrednictwem wszystkich oferowanych w usłudze e-skok kanałów dostępu,

2) dostęp do usług oferowanych w e-skok.

2. Usługa e-skok udostępniana jest w ciągu 24 godzin od podpisania Umowy.

#### § 6

Rozwiązanie umowy o świadczenie usługi e-skok następuje na skutek:

1) porozumienia stron, z dniem wskazanym w porozumieniu,

2) wypowiedzenia umowy o świadczenie usługi e-skok przez Użytkownika lub przez Kasę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia z tym, że Kasa może wypowiedzieć umowę tylko z ważnych powodów określonych w § 7,

- 3) śmierci Użytkownika z dniem jego śmierci,
- 4) ustania członkostwa Użytkownika w Kasie z dniem ustania członkostwa.

#### § 7

1. Kasa może wypowiedzieć umowę o świadczenie usługi e-skok w przypadku:

- 1) zmian w funkcjonowaniu serwisu,
- 2) wycofania usługi z oferty Kasy,
- 3) gdy Użytkownik korzysta z dostępu do e-skok w sposób sprzeczny z Umową, innymi regulacjami Kasy lub z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Wypowiedzenie członkostwa w Kasie lub wypowiedzenie umowy rachunku własnego Użytkownika równoznaczne jest z wypowiedzeniem Umowy. W takim przypadku okres wypowiedzenia Umowy upływa wraz z upływem okresu wypowiedzenia umowy rachunku, lub z dniem upływu okresu wypowiedzenia członkostwa.

#### § 8

Wypowiedzenie Umowy może nastąpić za pośrednictwem poczty lub osobiście w Oddziale SKOK.

### **Rozdział 3**

#### **Bezpieczeństwo**

#### § 9

1. Pierwszą Listę haseł jednorazowych Użytkownik uaktywnia telefonicznie za pośrednictwem Operatora tele-skok

2. Kasa w momencie podpisania przez Użytkownika Umowy udostępnia:

- 1) pierwszą listę haseł jednorazowych,
- 2) Login użytkownika.

3. Kolejne Listy haseł jednorazowych Kasa wysyła:

- 1) po wykorzystaniu 40 haseł z aktywnej listy lub
- 2) na podstawie zamówienia zgłoszonego przez Użytkownika za pośrednictwem dowolnego kanału dostępu do usługi e-skok.

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

5. Posiadając aktywną Listę haseł jednorazowych, kolejną listę Użytkownik może samodzielnie aktywować przez serwis internetowy usługi e-skok.

6. Login użytkownika i Hasło są właściwe dla wszystkich rachunków, których Użytkownik jest posiadaczem, prowadzonych w Oddziałach SKOK.

7. Użytkownik zobowiązany jest do nieudostępniania Loginu użytkownika, Hasła i Listy haseł jednorazowych osobom trzecim. Kasa nie odpowiada za skutki uchybienia obowiązкови, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.

8. W przypadku utraty Listy haseł jednorazowych Użytkownik zobowiązany jest do jej niezwłocznego usunięcia z systemu za pośrednictwem Operatora tele-skok albo serwisu

internetowego.

9. W przypadku ujawnienia Hasła Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznej jego zmiany w dowolnym serwisie usługi e-skok, lub do wygenerowania nowego Hasła za pośrednictwem Operatora tele-skok poprzez aktywowanie opcji Logowania Awaryjnego. Jeżeli Użytkownik nie może skontaktować się z Operatorem tele-skok i nie ma dostępu do pozostałych serwisów usługi e-skok, zobowiązany jest udać się do Oddziału SKOK celem zablokowania usługi e-skok.

#### § 10

1. Przy składaniu wszystkich dyspozycji wymagane jest wcześniejsze zalogowanie się poprzez podanie prawidłowego Loginu użytkownika, Hasła, a następnie potwierdzenie jej hasłem jednorazowym.

2. W celu dodatkowej autoryzacji operacji Operator tele-skok ma prawo zadać Użytkownikowi pytania dotyczące jego danych osobowych udostępnionych Kasie.

3. Jeśli Użytkownik nie może podać prawidłowych danych niezbędnych do wykonania danego zlecenia – nie może zostać ono wykonane.

4. W przypadku zlecenia przelewu na niezdefiniowany rachunek, ustanowienia przelewu zdefiniowanego oraz ustanowienia przelewu cyklicznego konieczne jest zaakceptowanie dyspozycji hasłem jednorazowym. Wymóg akceptacji nie dotyczy dyspozycji przelewów wewnętrznych dokonywanych na rachunki własne Użytkownika, prowadzone w Kasie.

5. Wszystkie operacje i dyspozycje zlecone przy użyciu prawidłowego Loginu użytkownika, Hasła i hasła jednorazowego uważa się za zlecone przez Użytkownika.

#### § 11

1. Przelewy mogą być dokonywane do wysokości limitów dziennego i miesięcznego.

2. W chwili udostępnienia usługi e-skok, limit dzienny i miesięczny ustalony jest przez Kasę. Wysokość limitu dziennego i miesięcznego, ustalonego przez Kasę podawana jest do wiadomości na stronach internetowych Kasy.

3. Członek może w każdym czasie dokonać zmiany limitów. Limit dzienny nie może być wyższy niż limit miesięczny.

4. Limit miesięczny może być zmieniony jedynie za pośrednictwem Operatora tele-skok

5. W odniesieniu do przelewów z datą przyszłą, kwoty przelewów podlegają limitom w dniu realizacji przelewu, a nie w dniu złożenia dyspozycji.

#### § 12

1. Czasowe zablokowanie dostępu do serwisu następuje po:

- 1) trzykrotnym, błędnym podaniu hasła w procesie logowania,
- 2) trzykrotnym, błędnym podaniu hasła jednorazowego.

2. Odblokowanie serwisu po czasowym zablokowaniu dostępu następuje automatycznie po upływie 1 godziny.

3. Blokadę usługi e-skok powodują:

- 1) błędne wprowadzenie hasła jednorazowego, jeżeli jeden serwis został już w tym samym dniu zablokowany, w trybie określonym w ust.1,

- 2) złożenie dyspozycji ustanowienia blokady usługi e-skok złożonej poprzez Operatora tele-skok lub w Oddziale Kasy,
- 3) samodzielne zablokowanie kanałów dostępu.
4. Blokada jest skuteczna od momentu wystąpienia zdarzenia, o którym mowa w ust. 3
5. Kasa może zablokować Użytkownikowi dostęp do usług e-skok w przypadku nie wywiązywania się Użytkownika z innych umów zawartych z Kasą.
6. Kasa zablokować może dostęp do poszczególnych serwisów usługi e-skok w każdym czasie, gdy Użytkownik korzysta z nich w sposób sprzeczny z Umową, innymi regulacjami Kasy oraz obowiązującymi przepisami prawa.
7. W celu odblokowania usługi e-skok konieczny jest kontakt telefoniczny z Operatorem tele-skok. Odblokowania usługi e-skok dokonuje Operator tele-skok. W przypadku założenia blokady przez Oddział SKOK, tylko Oddział SKOK ma możliwość odblokowania dostępu do usługi e-skok.

### § 13

1. Użytkownik może za pośrednictwem serwisu internetowego lub poprzez Operatora tele-skok zawiesić na czas nieokreślony dostęp do wybranego serwisu.
2. Ponowne uaktywnienie dostępu do serwisu, który został zawieszony jest możliwe poprzez Operatora tele-skok.
3. Ponowne uaktywnienie dostępu do serwisu poprzez Operatora tele-skok polega na aktywowaniu operacji Awaryjnego Logowania. W procesie logowania wymagane będzie wpisanie wskazanego przez Operatora tele-skok hasła z listy haseł jednorazowych.
4. Zawieszenie dostępu do serwisu jest skuteczne od momentu jego zgłoszenia.

## **Rozdział 4**

### **Lokaty terminowe**

#### § 14

1. Rachunek lokaty terminowej otwierany jest w ramach usługi e-skok poprzez serwis internetowy, za pośrednictwem Operatora tele-skok lub w Oddziale Kasy, prowadzącej na rzecz Użytkownika rachunek o charakterze bieżącym (objęty usługą e-skok), z którego przelewane są środki na rachunek lokaty.
2. Rachunek lokaty terminowej otwarty może być przez Użytkownika tylko na jego własną rzecz.
3. Złożenie przez Użytkownika dyspozycji otwarcia rachunku lokaty terminowej równoznaczne jest z potwierdzeniem zapoznania się z Regulaminem otwieranej lokaty terminowej oraz akceptacją jego postanowień i akceptacją ustalonych przez Kasę stawek oprocentowania obowiązujących w dniu otwarcia lokaty. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.e-skok.pl](http://www.e-skok.pl).
4. Otwarcie rachunku lokaty terminowej w ramach usługi e-skok możliwe jest dla wszystkich użytkowników usługi e-skok z wyłączeniem posiadaczy rachunków dla przedsiębiorców.

## **Rozdział 5**

### **Serwis telefoniczny**

#### § 15

1. Korzystanie z serwisu tele-skok wymaga posiadania aparatu telefonicznego z wybieraniem tonowym.

2. W automatycznym serwisie tele-skok Użytkownik może:

- 1) sprawdzić saldo rachunku bieżącego,
- 2) sprawdzić numer rachunku bieżącego,
- 3) zmienić hasło.

3. Poprzez Operatora tele-skok Użytkownik może:

- 1) sprawdzić saldo rachunku bieżącego, lokat terminowych, kredytów, oraz sprawdzić historię operacji na rachunkach,
- 2) dokonać przelewu, w tym z datą przyszłą,
- 3) otworzyć i zamknąć lokatę terminową,
- 4) ustanowić, wykonać, zmodyfikować i usunąć przelew zdefiniowany,
- 5) ustanowić, zmodyfikować i usunąć przelew cykliczny,
- 6) zmienić limity, aktywować awaryjne logowanie i zablokować serwisy,
- 7) dokonać zmiany niektórych danych Użytkownika niezbędnych do korzystania z usługi e-skok,
- 8) zamówić i usunąć Listy haseł jednorazowych.

4. Wszystkie rozmowy prowadzone przez Operatorów tele-skok z Użytkownikami są przez Kasę nagrywane i przechowywane przez okres 5 lat, począwszy od końca roku kalendarzowego, w którym przeprowadzono rozmowę.

5. Operatorzy tele-skok pracują całą dobę. Czas pracy Operatorów tele-skok może ulec zmianie, o czym Kasa zawiadomi Użytkowników zamieszczając informację o tym na swojej stronie internetowej.

## **Rozdział 6**

### **Serwis Internetowy**

#### **§ 16**

1. Korzystanie z serwisu internetowego e-skok wymaga posiadania dostępu do Internetu oraz przeglądarki obsługującej protokoły SSL.

2. Poprzez serwis internetowy Użytkownik może:

- 1) sprawdzić saldo rachunku bieżącego, lokat terminowych, pożyczek, kredytów oraz sprawdzić historię operacji na rachunkach,
- 2) dokonać przelewu, w tym przelewu z datą przyszłą,
- 3) otworzyć i zamknąć lokatę terminową (nie dotyczy posiadaczy rachunków dla przedsiębiorców),
- 4) ustanowić, wykonać, zmodyfikować i usunąć przelew zdefiniowany,
- 5) ustanowić, zmodyfikować i usunąć przelew cykliczny,
- 6) zmienić limit dzienny, zablokować serwisy,
- 7) dokonać zmiany wszystkich swoich danych niezbędnych do korzystania z usługi e-skok,

8) zmienić hasło, zamówić i anulować Listy haseł jednorazowych.

## **Rozdział 7**

### **Oplaty, prowizje**

#### § 17

Kasa nalicza należne jej opłaty i prowizje z tytułu udostępnienia usługi e-skok w oparciu o obowiązującą Tabelę Opłat.

#### § 18

Opłaty i prowizje, o których mowa w §17 Kasa pobiera z rachunku własnego Użytkownika bez jego dyspozycji.

#### § 19

Niezależnie od opłat i prowizji, o których mowa w § 17 Kasa pobiera w sposób określony w §18 opłaty i prowizje przypisane do poszczególnych produktów, określone w obowiązującej Tabeli Opłat i Prowizji.

#### § 20

1. Kasa może dokonywać zmian wysokości stawek opłat i prowizji w przypadku zaistnienia jednej lub kilku z poniżej wymienionych przyczyn:

- 1) zmiany wewnętrznych kosztów obsługi Użytkowników przez Kasę,
- 2) zmiany wynikającej z konieczności dostosowania oferty Kasy do ofert konkurencyjnych,
- 3) zmiany sytuacji makroekonomicznej.

2. Zmiany wysokości stawek prowizji i opłat nie stanowią zmiany Umowy i nie wymagają jej wypowiedzenia.

3. Wysokość opłat i prowizji określa Tabela Opłat i Prowizji wprowadzana uchwałą Zarządu Kasy, ogłaszana poprzez umieszczenie stosownej informacji na tablicach ogłoszeń w miejscu prowadzenia działalności przez Kasę.

## **Rozdział 8**

### **Terminy realizacji dyspozycji i reklamacje**

#### § 21

1. Kasa wykonuje przelewy najpóźniej w następnym dniu roboczym po dniu ich zlecenia, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących przelewów cyklicznych i przelewów z datą przyszłą, o których mowa w ust. 2 i 3.

2. Przelewy cykliczne wykonywane są w miesięcznych odstępach czasu.

3. Przelewy z datą przyszłą wykonywane są w terminie wskazanym przez Użytkownika w dyspozycji złożonej poprzez Operatora tele-skok lub w serwisie internetowym. Przelew taki usunąć można z listy przelewów oczekujących na realizację przez Operatora tele-skok w godzinach jego pracy oraz w serwisie internetowym do końca dnia poprzedzającego wskazany dzień realizacji.

4. Kasa potwierdza wykonanie przelewów wyciągami z rachunków, z których zostały dokonane.

#### § 22

1. Użytkownik może złożyć reklamację dotyczącą usługi e-skok poprzez Operatora tele-skok,

serwis internetowy lub w oddziale SKOK.

2. Reklamacje rozpatrywane są przez Kasę niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych od ich wpłynięcia do Kasy z zastrzeżeniem ust.3.

3. Termin rozpatrywania reklamacji może być dłuższy niż określony w ust. 2 w przypadku reklamacji wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i dodatkowych uzgodnień, o czym Kasa poinformuje Użytkownika. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 1 miesiąc od jej wpłynięcia do Kasy.

4. Odpowiedź na reklamacje jest udzielana telefonicznie, pocztą elektroniczną lub w formie pisemnej, zgodnie z dyspozycją Użytkownika.

## **Rozdział 9**

### **Zakres odpowiedzialności Kasy**

#### § 23

Z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu Kasa ponosi na zasadach ogólnych odpowiedzialność za nieterminowe (tzn. niezgodne z terminem wskazanym przez Użytkownika) i niezgodne z jej treścią wykonanie dyspozycji Użytkownika.

#### § 24

1. Kasa nie odpowiada za:

- 1) wady transmisji danych zaistniałe z przyczyn niezależnych od Kasy,
- 2) straty spowodowane działaniem siły wyższej,
- 3) straty spowodowane decyzjami organów władzy publicznej,
- 4) opóźnienia wynikające z awarii systemów informatycznych, systemów zasilania, systemów telekomunikacyjnych, powstałe z przyczyn niezależnych od Kasy,
- 5) opóźnienia wynikające z działania operatorów sieci telefonicznych, firm kurierskich oraz Poczty Polskiej,
- 6) brak dostępu do usługi e-skok spowodowany awarią systemu, koniecznością przeprowadzenia jego konserwacji lub rozbudowy. O planowanych pracach powodujących ograniczenie bądź zablokowanie dostępu do usługi e-skok Kasa uprzedzać będzie za pośrednictwem swojej strony internetowej.

#### § 25

Kasa nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo wykonane zlecenie w przypadku otrzymania od Użytkownika nieprawidłowych lub niepełnych informacji, niezbędnych do jej prawidłowego wykonania.

#### § 26

Kasa nie ponosi odpowiedzialności za niezrealizowanie płatności, będące następstwem działania bądź zaniechania podmiotów zewnętrznych uczestniczących w obrocie międzybankowym lub za ten obrót odpowiedzialnych.

#### § 27

Za wszelkie transakcje dokonane z użyciem Loginu użytkownika, Hasła i hasła jednorazowego albo podpisu odpowiada Użytkownik.

## **Rozdział 10**

### **Postanowienia końcowe**

#### § 28

1. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Regulaminu Strony kontaktować się będą osobiście lub za pośrednictwem poczty.

2. Przez zawarcie Umowy Strony udzielają sobie nawzajem upoważnienia do komunikowania się z drugą stroną za pomocą elektronicznych środków komunikacji i uznają prawną skuteczność oświadczeń składanych tą drogą, w terminie ich przesłania do serwera obsługującego konto pocztowe odbiorcy.

3. Postanowienie, o którym mowa w ust. 2 wiążące jest pod warunkiem:

1) każdorazowego przeprowadzenia przez Kasę weryfikacji uprawnień Użytkownika do korzystania z usługi e-skok, w odniesieniu do jego oświadczeń składanych w Kasie,

2) skierowania oświadczenia Kasy na uprzednio wskazany przez Użytkownika adres e-mail, nr telefonu itp.

4. O ile w odniesieniu do danego dokumentu nie jest użyte w sposób wyraźny określenie „w formie pisemnej” oznacza to zapis w formie elektronicznej

#### § 29

Kasa zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w zasadach korzystania z usługi e-skok, w szczególności dotyczących zakresu funkcjonalności usługi e-skok. Zmiany, o których mowa w zdaniu poprzedzającym nie stanowią zmiany Regulaminu. Informację o dokonanych zmianach Kasa przekazuje Użytkownikowi na swojej stronie internetowej. Zawiadomienie o dokonanych zmianach uważa się za dokonane z upływem 14 dni od daty ukazania się informacji o zmianie. Treść dokonanych zmian Kasa udostępnia pod wskazanymi adresami w sieci Internet. W przypadku, gdy Użytkownik nie akceptuje wprowadzonych zmian ma on prawo do wypowiedzenia umowy o korzystanie z usługi e-skok lub umowy o świadczenie usługi e-skok oraz o prowadzenie rachunku systematycznego oszczędzania „Książeczka” w części dotyczącej świadczenia usługi e-skok, informując o tym Kasę w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia opublikowania informacji o zmianie. W przypadku braku wypowiedzenia w terminie, określonym w zdaniu poprzedzającym przyjmuje się, że zmiany zostały przez Użytkownika zaakceptowane.

#### § 30

Użytkownik wyraża zgodę na nagrywanie wszystkich rozmów telefonicznych prowadzonych z Operatorami tele-skok. Nagrane dyspozycje Użytkownika stanowią dowód ich złożenia i stanowią własność Kasy.

#### § 31

Niezawiadomienie Kasy o zmianie danych osobowych powoduje, że Kasa nie ponosi odpowiedzialności za wynikające z tego skutki.

#### § 32

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie postanowienia umów i regulaminów, określających zasady funkcjonowania poszczególnych rodzajów rachunków.