



*Załącznik nr 2  
do Uchwały Zarządu nr 08/02/26 z dnia 13.02.2026 r.*

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI eSKOK  
REGIONALNEJ SPÓŁDZIELCZEJ KASY OSZCZĘDNOŚCIOWO-KREDYTOWEJ IM. ŚW. BRATA ALBERTA**

**Spis treści**

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Rozdział I. Postanowienia ogólne .....                             | 2  |
| Rozdział II. Zasady korzystania z Usługi eSKOK.....                | 4  |
| Rozdział III. Ograniczenia w korzystaniu z Usługi eSKOK.....       | 8  |
| Rozdział IV. Reklamacje.....                                       | 8  |
| Rozdział V. Zakres odpowiedzialności Kasy .....                    | 10 |
| Rozdział VI. Wypowiedzenie umowy ramowej lub jej postanowień ..... | 12 |
| Rozdział VII. Pozostałe postanowienia.....                         | 13 |

**Luty 2026**

| Historia zmian w dokumencie |               |                        |
|-----------------------------|---------------|------------------------|
| Wersja 1                    | 13.02.2026 r. | Wprowadzenie dokumentu |

## Rozdział I. Postanowienia ogólne

### § 1

1. Ten Regulamin opisuje zasady, na jakich Regionalna Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa im. Św. Brata Alberta z siedzibą w Szczytnie, zwaną dalej SKOK lub Kasą, oferuje usługi instrumentu płatniczego, zwanej dalej Usługą eSKOK, na którą składają się:
  - 1) Usługa bankowości elektronicznej eSKOK,
  - 2) Usługa bankowości telefonicznej eSKOK.
2. Ten Regulamin, Umowa i załączniki tworzą 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 podłączone do Internetu;
- 2) **Dostawca** – dostawca usług płatniczych w rozumieniu Ustawy, tj. podmiot prowadzący działalność w zakresie świadczenia usług płatniczych;
- 3) **Dyspozycja** – złożone przez Użytkownika zlecenie 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, który umożliwia wraz z Loginem uzyskanie dostępu do Usługi eSKOK poprzez dany Kanał dostępu;
- 7) **Jednorazowe hasło SMS** – unikalny kod, który służy 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;
- 8) **Kanał dostępu** – dostęp do Usługi eSKOK poprzez: Serwis internetowy lub 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 Posiadacz Rachunku ma obowiązek utrzymywać na Indywidualnym Koncie Spółdzielczym;
- 12) **Login** – różny od numeru członkowskiego znajdującego się w bazie członkowskiej Kasy, numer który służy do identyfikacji Użytkownika na potrzeby Usługi eSKOK;
- 13) **Logowanie** – proces uzyskania dostępu do Usługi eSKOK, który wymaga użycia Loginu oraz Hasła;
- 14) **Limit dzienny** – najwyższa kwota, łączna dla wszystkich Kanałów dostępu, jaka może być przelana z Rachunku w ciągu jednego dnia (nie obejmuje Poleceń przelewu pomiędzy Rachunkami, z wyłączeniem rachunków związanych z działalnością gospodarczą Posiadacza Rachunku);

- 15) **Limit miesięczny** – najwyższa kwota, łączna dla wszystkich Kanałów dostępu, jaka może być przelana z Rachunku w ciągu jednego miesiąca kalendarzowego (nie obejmuje Poleceń przelewu pomiędzy Rachunkami),
- 16) **Maksymalny indywidualny dzienny limit przelewów** – maksymalna sumaryczna kwota Transakcji płatniczych dziennie, zlecanych przez Użytkownika;
- 17) **Maksymalny indywidualny miesięczny limit przelewów** – maksymalna sumaryczna kwota Transakcji płatniczych miesięcznie, zlecanych przez Użytkownika;
- 18) **Maksymalna kwota samodzielnego przelewu** – kwota pojedynczego zlecenia płatniczego, do której Użytkownik może składać zlecenie płatnicze bez konieczności akceptacji innego Użytkownika;
- 19) **Maksymalna kwota wspólnego przelewu** – kwota pojedynczego zlecenia płatniczego, do której Użytkownik może zatwierdzać zlecenia płatnicze pozostałych Użytkowników;
- 20) **Odbiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będącą odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji płatniczej;
- 21) **Operator Tele-skok** – osoba świadcząca Użytkownikom wsparcie techniczne oraz wykonująca Dyspozycje na życzenie Użytkownika, dostępna pod jednym z numerów telefonów dedykowanych Tele-skok;
- 22) **Placówka SKOK** – miejsce prowadzenia obsługi członków Kasy;
- 23) **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;
- 24) **Posiadacz Rachunku (Płatnik)** – członek SKOK, który jest stroną Umowy;
- 25) **Rachunek** – każdy rachunek Posiadacza Rachunku dostępny w ramach Usługi eSKOK;
- 26) **Rachunek główny** – wskazany w Umowie Rachunek z funkcją oszczędnościowo-rozliczeniową lub rachunek bieżący, w ciężar którego księgowane są i rozliczane opłaty i prowizje związane z korzystaniem z Usługi eSKOK;
- 27) **Serwis internetowy** – interfejs Użytkownika zapewniający dostęp do Usługi bankowości elektronicznej eSKOK za pośrednictwem Internetu poprzez przeglądarkę internetową;
- 28) **Silne uwierzytelnienie** – uwierzytelnienie Użytkownika zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:
  - a) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Użytkownik,
  - b) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Użytkownik,
  - c) cechy charakterystyczne Użytkownikabędących integralną częścią tego uwierzytelnienia oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych;
- 29) **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 Transakcji płatniczych dokonanych przy użyciu kart płatniczych, wydanych do tego Rachunku oraz, w przypadku Indywidualnego Konta Spółdzielczego, o Kwotę minimalną;
- 30) **Tele-skok** – telefoniczna obsługa Posiadacza Rachunku/Użytkownika w ramach Usługi bankowości telefonicznej eSKOK, za pośrednictwem Operatora Tele-skok, bądź poprzez automatyczny serwis telefoniczny (IVR);
- 31) **Transakcja płatnicza** – zainicjowany przez Użytkownika transfer środków pieniężnych;
- 32) **Umowa** – umowa o świadczenie usługi eSKOK;
- 33) **Usługa bankowości elektronicznej eSKOK** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiającą sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;

- 34) **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;
- 35) **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;
- 36) **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;
- 37) **Usługa potwierdzenia dostępności środków** – usługa polegająca na niezwłocznym potwierdzeniu przez Kasę, 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;
- 38) **Ustawa** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- 39) **Użytkownik** – osoba fizyczna, która na podstawie Umowy ma prawo do składania Dyspozycji. Użytkownikiem może być Posiadacz Rachunku ( jeżeli jest osobą fizyczną) lub pełnomocnik;
- 40) **Zlecenie stałe** – usługa inicjowana przez płatnika, która polega na cyklicznym przekazywaniu środków pieniężnych w określonej wysokości z rachunku płatniczego płatnika na rachunek płatniczy Odbiorcy.

## Rozdział II. Zasady korzystania z Usługi eSKOK

### § 3

Korzystanie z Usługi eSKOK jest możliwe pod warunkiem podpisania Umowy, aktywacji Usługi eSKOK zgodnie z § 5, dostępu do dedykowanych sieci telekomunikacyjnych oraz posiadania, 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 poleceniami 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](http://www.eskok.pl).

### § 4

Informacje na temat funkcjonalności poszczególnych Kanałów dostępu Użytkownik może uzyskać:

- 1) osobiście w Placówce SKOK,
- 2) od Operatora Tele-skok,
- 3) na stronie [www.eskok.pl](http://www.eskok.pl).

### § 5

- 1. Po podpisaniu przez Posiadacza Rachunku Umowy, Kasa daje Login Posiadaczowi Rachunku oraz wskazanym przez Posiadacza Rachunku Użytkownikom lub umożliwia dostęp Użytkowników do Rachunku w ramach już posiadanego przez nich Loginu.
- 2. Aby aktywować Serwis internetowy Posiadacz Rachunku może to zrobić samodzielnie na stronie internetowej <https://eskok.pl/> lub za pomocą Operatora Tele-skok.
- 3. W przypadku spółki cywilnej, aktywacji Serwisu internetowego można dokonać wyłącznie za pomocą Operatora Tele-skok.
- 4. Użytkownik samodzielnie aktywuje Aplikację mobilną w Serwisie internetowym.

## § 6

1. Jednorazowe hasła SMS są wysyłane wyłącznie na numery krajowych operatorów komórkowych.
2. Jednorazowe hasło SMS może być użyte do autoryzacji tylko tej Dyspozycji, na potrzeby której zostało wygenerowane.
3. W przypadku wygaśnięcia ważności Jednorazowego hasła SMS możliwe jest uzyskanie kolejnego hasła do autoryzacji Dyspozycji.

## § 7

1. Posiadacz Rachunku oraz Użytkownik mają obowiązek:
  - 1) korzystania z Usługi eSKOK zgodnie z umową ramową,
  - 2) niezwłocznego zgłoszenia Kasie stwierdzenia nieuprawnionego korzystania z Usługi eSKOK, utraty, kradzieży, przywłaszczenia urządzenia mobilnego, na którym zainstalowana była Aplikacja mobilna lub nieuprawnionego dostępu do Usługi eSKOK.
2. W celu spełnienia obowiązku przechowywania i ochrony Loginu, Hasła oraz Jednorazowych haseł SMS, z zachowaniem należytej staranności, z chwilą otrzymania dostępu do Usługi eSKOK, Użytkownik podejmuje niezbędne środki, które zapobiegają naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń Usługi eSKOK. Użytkownik ma obowiązek:
  - 1) przechowywania i ochrony Loginu, Haseł 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.

Kasa nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia Loginu, Haseł i Jednorazowych haseł SMS osobom nieuprawnionym.
3. W przypadku podejrzenia ujawnienia Hasła osobie nieuprawnionej lub utraty Hasła, Posiadacz Rachunku/Użytkownik ma obowiązek niezwłocznej jego zmiany poprzez Serwis internetowy lub Kanał dostępu, do którego Hasło jest przypisane. Jeżeli Posiadacz Rachunku/Użytkownik nie może dokonać zmiany Hasła w sposób określony w zdaniu poprzednim, ma obowiązek udać się do Placówki SKOK lub skontaktować się z Operatorem Tele-skok celem zablokowania Usługi eSKOK.
4. Jeśli Posiadacz Rachunku/Użytkownik utraci Jednorazowe hasło SMS lub zagubi bądź ktoś ukradnie mu telefon komórkowy, w którego pamięci zapisane jest Jednorazowe hasło SMS lub którego numer został wskazany w Placówce Kasy, Użytkownik korzystający z Jednorazowych Haseł SMS ma obowiązek wskazać niezwłocznie inny numer telefonu komórkowego lub, w przypadku braku takiej możliwości, do zablokowania dostępu do Usługi eSKOK do czasu wskazania innego numeru telefonu komórkowego.
5. Dyspozycje, które wymagają 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 Posiadacza Rachunku.

## § 8

1. Aby zlecić wykonanie Dyspozycji, należy najpierw się zalogować.
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 sprawdzona poprzez zadanie pytań dotyczących danych przekazanych SKOK przez Użytkownika.

4. Transakcja płatnicza jest autoryzowana, jeżeli Użytkownik wyraził zgodę na jej wykonanie w sposób określony w ust. 1-2. Zgoda może dotyczyć także przyszłej Transakcji płatniczej lub Zlecenia stałego.
5. Transakcja płatnicza jest autoryzowana poprzez podanie Jednorazowego hasła SMS we właściwym Kanale dostępu.
6. Aby zlecenie płatnicze mogło zostać prawidłowo wykonane, wystarczające jest podanie numeru rachunku Odbiorcy.
7. Jeśli Użytkownik nie może podać prawidłowych danych niezbędnych do wykonania danej Dyspozycji, nie zostanie ona zrealizowana.
8. Użytkownik powinien zakończyć korzystanie z wybranego Kanału dostępu poprzez wylogowanie się z Serwisu internetowego, Aplikacji mobilnej lub kończąc rozmowę telefoniczną, przed opuszczeniem miejsca, które umożliwia bezpośredni i osobisty nadzór danego Kanału dostępu.
9. Użytkownik może korzystać, w odniesieniu do Rachunku, z:
  - 1) Usługi dostępu do informacji o rachunku,
  - 2) Usługi inicjowania Transakcji płatniczych,
  - 3) 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.

## § 9

1. SKOK odmawia realizacji Dyspozycji Użytkownika w sytuacjach prawem przewidzianych. Dzieje się tak w szczególności, gdy wiarytelność z Rachunku 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 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.
3. 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.

## § 10

1. W ramach Usługi eSKOK Użytkownik może dokonywać następujących Transakcji płatniczych:
  - 1) Polecenia przelewu,
  - 2) Polecenia przelewu z Komunikatem przelewu.
2. Polecenia przelewu i polecenia przelewu z Komunikatem przelewu mogą zostać zrealizowane, jako zlecenie jednorazowe lub zlecenie z datą przyszłą. Polecenie przelewu może dodatkowo zostać zrealizowane, jako Zlecenie stałe.
3. Zakładanie lokat terminowych możliwe jest wyłącznie przez Serwis internetowy.
4. Dyspozycje można realizować tylko 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.
5. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym zlecenie płatnicze zostało przekazane Kasie przez Użytkownika i potwierdzone przez Kasę.

6. W przypadku Zlecenia stałego oraz zlecenia z datą przyszłą, momentem otrzymania zlecenia jest początek dnia, na który Użytkownik oznaczył datę wykonania Transakcji płatniczej.
7. W przypadku, gdy Kasa 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.
8. Zlecenia płatnicze otrzymane po godzinie 16:00 (Godzina graniczna) uważa się za otrzymane pierwszego Dnia roboczego po tym dniu.
9. Niezapewnienie na rachunku środków pieniężnych w wysokości, o jakiej mowa w ust. 4 zwalnia Kasę z odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia.

#### **§ 11**

1. Użytkownik może robić Polecenia przelewu do wysokości Limitu dziennego i Limitu miesięcznego oraz, o ile zostały ustanowione, Maksymalnej kwoty samodzielnego przelewu, Maksymalnej kwoty wspólnego przelewu, Maksymalnego indywidualnego dziennego limitu przelewów i Maksymalnego indywidualnego miesięcznego limitu przelewów.
2. Wysokość Limitu dziennego i Limitu miesięcznego określone są w Umowie. Umowa określa także maksymalną wysokość tych Limitów. Limit dzienny nie może być wyższy niż Limit miesięczny. Maksymalna kwota samodzielnego przelewu, Maksymalna kwota wspólnego przelewu, Maksymalny indywidualny dzienny limit przelewów i Maksymalny indywidualny miesięczny limit przelewów ustanawiane są dla Użytkowników przez Posiadacza Rachunku.
3. Zmiany Limitu może dokonać, w przypadku:
  - 1) Limitu dziennego – Posiadacz Rachunku w Placówce Kasy lub za pomocą Serwisu internetowego lub Operatora Tele-skok;
  - 2) Limitu miesięcznego – Posiadacz Rachunku w Placówce Kasy lub za pomocą Operatora Tele-skok;
  - 3) Maksymalnego indywidualnego dziennego limitu przelewów lub Maksymalnego indywidualnego limitu przelewów – Posiadacz Rachunku w Placówce Kasy lub Użytkownik za pomocą Serwisu internetowego, do wysokości ustanowionej przez Posiadacza Rachunku w Placówce Kasy;
  - 4) Maksymalnej kwoty samodzielnego przelewu lub Maksymalnej kwoty wspólnego przelewu – Posiadacz Rachunku w Placówce Kasy.
4. Polecenia przelewu pomiędzy Rachunkami Posiadacza Rachunku w SKOK, z wyłączeniem rachunków związanych z prowadzoną przez Posiadacza Rachunku działalnością gospodarczą, nie są uwzględniane w Limitach.
5. Zlecenia z datą przyszłą i Zlecenia stałe podlegają Limitom, które obowiązują w dniu ich wprowadzenia.

#### **§ 12**

1. Kasa realizuje Dyspozycje najpóźniej do końca następnego Dnia roboczego następującego po dniu ich otrzymania.
2. Cofnięcie zgody na zlecenie płatnicze, odwołanie lub modyfikacja zlecenia płatniczego następuje za pomocą Serwisu internetowego lub Operatora Tele-skok i może nastąpić tylko przed wykonaniem zlecenia płatniczego, z zastrzeżeniem zdania drugiego.
3. 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 16:00 dnia roboczego poprzedzającego wskazaną przez Użytkownika datę wykonania takich zleceń.
4. Zlecenie płatnicze zostanie wykonane, jeżeli środki potrzebne do jego wykonania będą się znajdowały na Rachunku głównym w chwili rozpoczęcia wykonywania zlecenia przez Kasę.

5. Jeśli Umowa wygaśnie, Zlecenia stałe oraz zlecenia z datą przyszłą, których wskazana przez Użytkownika data wykonania przypada po wygaśnięciu Umowy, nie będą wykonane.

### Rozdział III. Ograniczenia w korzystaniu z Usługi eSKOK

#### § 13

1. Kasa blokuje dostęp do danego Kanału dostępu jeśli:
  - 1) Posiadacz rachunku/Użytkownik złoży Dyspozycję zablokowania danego Kanału dostępu,
  - 2) trzykrotnie podane zostało nieprawidłowe Hasło bądź Jednorazowe hasło SMS, w danym Kanale dostępu,
  - 3) wykrycia przez systemy informatyczne Kasy, zagrożenia bezpieczeństwa konta Posiadacza Rachunku/Użytkownika.
2. W przypadku wystąpienia lub podejrzenia wystąpienia oszustwa albo zagrożeń dla bezpieczeństwa danych lub środków Użytkowników (np. atak hakerski) , SKOK może czasowo ograniczyć dostęp do Usługi eSKOK za pośrednictwem poszczególnych Kanałów lub zablokować określoną Transakcję płatniczą.
3. W przypadku wystąpienia lub podejrzenia wystąpienia oszustwa albo zagrożeń dla bezpieczeństwa danych lub środków Użytkowników 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.
4. W przypadku, o jakim mowa w ust.1 pkt 2, odblokowanie 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 przypadku wystąpienia lub podejrzenia wystąpienia oszustwa albo zagrożeń dla bezpieczeństwa danych lub środków Użytkowników odblokowanie dostępu może dokonać wyłącznie SKOK.
6. O blokadzie dokonanej w sytuacji wystąpienia lub podejrzenia wystąpienia oszustwa albo zagrożeń dla bezpieczeństwa danych lub środków Użytkowników, SKOK niezwłocznie informuje Użytkownika telefonicznie lub mailowo lub na piśmie, na ostatnio wskazany adres zamieszkania. Aby odblokować Transakcję płatniczą Użytkownik powinien skontaktować się z Placówką SKOK.

### Rozdział IV. Reklamacje

#### § 14

1. Posiadacz Rachunku lub Użytkownik ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Kasę o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach płatniczych. Powiadomienie następuje w formie reklamacji, w sposób określony w § 15 ust. 1.
2. Jeżeli Posiadacz Rachunku lub Użytkownik nie powiadomi 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 Posiadacza Rachunku wobec Kasy z tego tytułu wygasają.
3. Złożenie reklamacji nie zwalnia Posiadacza Rachunku z obowiązku terminowego regulowania pozostałych obowiązków wynikających z umowy o świadczenie Usługi eSKOK.
4. Konsument, w tym Posiadacz Rachunku, ma także prawo złożenia Kasie skargi na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności produktów albo usług. Tę skargę wnosi się na zasadach



określonych w "Instrukcji rozpatrywania reklamacji w Regionalnej Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo-Kredytowej im. Św. Brata Alberta" dostępnych w Placówkach SKOK oraz na stronie internetowej <https://www.skokalberta.pl>.

## § 15

1. Posiadacz Rachunku lub Użytkownik mają prawo do złożenia skargi ( w tym reklamacji ) dotyczącej świadczonych usług lub prowadzonej przez Kasę działalności. Reklamację można składać w następujący sposób:
  - 1) w formie pisemnej,
    - a) osobiście – w placówce lub przesyłką pocztową wysłaną na adres SKOK wskazany w umowie/adres korespondencyjny: ul. Polska 35/1, 12-100 Szczytno albo nadaną w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej,
    - b) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej - [info@skokalberta.pl](mailto:info@skokalberta.pl) lub na adres do doręczeń elektronicznych SKOK, o którym mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych - AE:PL-85200-11319-UCHGC-28,
  - 2) ustnie – telefonicznie pod nr tel.(89) 624 30 64 albo osobiście, do protokołu podczas wizyty Posiadacza rachunku w placówce SKOK,
  - 3) w zakresie dotyczącym usługi eSKOK, Posiadacz Rachunku/Użytkownik ma możliwość telefonicznego zgłoszenia reklamacji poprzez operatora Tele-skok, który dostępny jest pod numerami telefonów 801 803 800 lub (58) 782 59 00.
2. SKOK na żądanie Posiadacza Rachunku/Użytkownika potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt złożenia reklamacji.
3. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia. Kasa może wystąpić do Posiadacza Rachunku/Użytkownika o dodatkowe dokumenty i informacje, o ile będzie to niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
4. Reklamację Kasa rozpatruje niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 15 dni roboczych od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni, Kasa w informacji przekazywanej Posiadaczowi Rachunku/Użytkownikowi:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
5. Po złożeniu przez Posiadacza Rachunku/Użytkownika reklamacji, SKOK rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi na piśmie:
  - 1) w postaci elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Posiadacza Rachunku/Użytkownika na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Posiadacz Rachunku/Użytkownik wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
  - 2) w postaci papierowej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Posiadacza Rachunku/Użytkownika na piśmie w postaci papierowej, chyba że posiadacz rachunku wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
  - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Posiadacza Rachunku/Użytkownika – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Posiadacza Rachunku/Użytkownika ustnie.
6. Do udzielenia odpowiedzi w postaci elektronicznej wykorzystuje się:
  - 1) środek komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Posiadacz Rachunku/Użytkownik złożył reklamację, albo innego wskazanego przez posiadacza rachunku środka komunikacji

elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez posiadacza rachunku z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;

- 2) adres Posiadacza Rachunku/Użytkownika do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy – w przypadku gdy reklamacja została wysłana przez posiadacza rachunku na adres do doręczeń elektronicznych.
7. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 4 (15 dni lub w szczególnie uzasadnionych wypadkach 35 dni), wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej Poczty Polskiej.
8. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Posiadaczowi Rachunku/Użytkownikowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zarządu SKOK.
9. Posiadacz Rachunku może skorzystać z pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów poprzez złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
10. Obowiązujące w SKOK zasady rozpatrywania reklamacji przez Regionalną Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo – Kredytową im. Św. Brata Alberta dostępne są w siedzibie głównej SKOK lub w oddziałach SKOK oraz na stronie internetowej [www.skokalberta.pl](http://www.skokalberta.pl).
11. Właściwym dla SKOK organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego, a w sprawach ochrony konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

## Rozdział V. Zakres odpowiedzialności Kasy

### § 16

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

### § 17

1. Z zastrzeżeniem § 14 ust. 2, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji płatniczej, SKOK ma obowiązek niezwłocznie, nie później jednak niż:
  - 1) do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony Rachunek, lub
  - 2) po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, przywrócić Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja płatnicza. Wyjątkiem jest przypadek gdy SKOK ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.
2. 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.
3. Z zastrzeżeniem art. 46 ust. 2a Ustawy oraz ust. 4-6, Posiadacz Rachunku 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.

4. Posiadacz Rachunku odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeśli Posiadacz Rachunku/Użytkownik doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, opisanych w § 7. Po dokonaniu zgłoszenia zgodnie z § 7, Posiadacz Rachunku nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze w całości, chyba, że doprowadził do nich umyślnie.
5. W przypadku gdy SKOK nie wymaga Silnego uwierzytelniania Użytkownika, Posiadacz Rachunku nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane Transakcje płatnicze, chyba że Posiadacz Rachunku/Użytkownik doprowadził do nich umyślnie.
6. W przypadku określonym w ust.3, Posiadacz Rachunku będący przedsiębiorcą odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze w pełnej wysokości.

#### **§ 18**

1. Kasa ponosi wobec Posiadacza Rachunku odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zleconej przez niego Transakcji płatniczej, z wyjątkiem:
  - 1) upływu terminu określonego w § 14 ust. 2,
  - 2) wykonania Transakcji płatniczej zgodnie z podanym przez Użytkownika numerem rachunku Odbiorcy, jeżeli numer, podany przez Użytkownika, był nieprawidłowy;
  - 3) gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej wynika z siły wyższej lub przepisów prawa,
  - 4) gdy udowodni, że rachunek Dostawcy Odbiorcy został uznany prawidłowo.
2. Jeżeli Kasa ponosi wobec Posiadacza rachunku odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zleconej przez niego Transakcji płatniczej, niezwłocznie przywraca obciążony Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej. W odniesieniu do uznania Rachunku, data waluty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
3. Gdy zlecenie płatnicze jest składane przez Użytkownika do Dostawcy świadczącego Usługę inicjowania Transakcji płatniczej, SKOK zwraca Posiadaczowi Rachunku kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej Transakcji płatniczej. W razie potrzeby SKOK przywraca obciążony Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej.
4. Jeżeli rachunek Dostawcy Odbiorcy został uznany prawidłowo, odpowiedzialność wobec Odbiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej ponosi jego Dostawca.
5. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej Transakcji płatniczej, Kasa bez względu na swoją odpowiedzialność, o jakiej mowa wyżej, na wniosek Posiadacza Rachunku/Użytkownika podejmuje niezwłocznie działania w celu przesłania Transakcji płatniczej i powiadamia Posiadacza Rachunku/Użytkownika o ich wyniku.
6. Odpowiedzialność Kasy, o jakiej mowa powyżej, obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Posiadacz Rachunku w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania Transakcji płatniczej.

#### **§ 19**

Kasa nie ma obowiązku naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z tego Regulaminu w przypadku zaistnienia okoliczności, za które Kasa odpowiedzialności nie ponosi:

- 1) naruszanie przez Posiadacza Rachunku/Użytkownika obowiązków określonych w § 7;
- 2) podania niepełnych lub nieprawdziwych danych niezbędnych do identyfikacji Posiadacza Rachunku/Użytkownika;
- 3) zaniechania obowiązku aktualizacji danych, niezbędnych do identyfikacji Posiadacza Rachunku/Użytkownika;
- 4) decyzji organów władzy państwowej skutkujących blokadą lub zajęciem Rachunku.

## Rozdział VI. Wypowiedzenie umowy ramowej lub jej postanowień

### § 20

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony.
2. Posiadacz Rachunku może wypowiedzieć tę Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym; skutek ten następuje po doręczeniu SKOK oświadczenia Posiadacza Rachunku.
3. Umowa może zostać wypowiedziana przez SKOK z zachowaniem 2-miesięcznego terminu wypowiedzenia, z ważnych przyczyn.
4. Za ważne przyczyny, o których mowa w ust. 3 uważa się:
  - 1) nieregulowanie przez Posiadacz Rachunku zobowiązań w zakresie prowizji i opłat, które wynikają z umowy o świadczenie Usługi eSKOK przez okres co najmniej 2 miesięcy,
  - 2) wykorzystywanie Usługi eSKOK dla celów sprzecznych z przepisami prawa,
  - 3) zaprzestania świadczenia przez Kasę usług określonych w Umowie.
5. Jeżeli wygaśnięcie Umowy przypada na wcześniejszy dzień niż ostatni dzień miesiąca kalendarzowego, pobieranych okresowo opłat z tytułu usług płatniczych świadczonych na podstawie tej Umowy nie pobiera się za miesiąc, w którym upływa termin wypowiedzenia.
6. Rozwiązanie Umowy może nastąpić za porozumieniem się stron.

### § 21

1. SKOK ma 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 Posiadaczowi Rachunku zmienionych postanowień, chyba, że przed upływem tego terminu Posiadacz Rachunku złoży SKOK na piśmie oświadczenie o nieprzyjęciu zmienionych postanowień. Jeżeli Posiadacz Rachunku złoży takie oświadczenie, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian.

### § 22

1. W przypadku zawarcia Umowy na odległość, Posiadacz Rachunku będący konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Posiadacz Rachunku powinien złożyć Kasie na piśmie stosowne oświadczenie. Oświadczenie może być złożone elektronicznie, pod warunkiem, że zostanie wysłane z adresu e-mail Posiadacza Rachunku, podanego w Umowie.
3. Aby zachować termin odstąpienia od Umowy, wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed upływem terminu na odstąpienie.
4. 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.

### § 23

1. W zakresie dotyczącym Usługi eSKOK, Kasa ma prawo do zmiany Tabeli prowizji i opłat, z ważnych powodów. Za ważne powody uważa się:
  - 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.
3. Do zmiany, o których mowa w ust. 1-2 postanowienie § 21 ust. 2 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

#### **§ 24**

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

### **Rozdział VII. Pozostałe postanowienia**

#### **§ 25**

1. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie i Umowie, do składania zleceń płatniczych stosuje się postanowienia umowy ramowej odpowiedniego Rachunku.
2. Do innych usług dostępnych za pośrednictwem Usługi eSKOK, w zakresie nieuregulowanych odmiennie Regulaminem i Umową, stosuje się umowy ramowe dotyczące tych usług.

#### **§ 26**

1. Posiadacz Rachunku/Użytkownik ma obowiązek powiadomić SKOK na piśmie o każdej zmianie danych przekazanych SKOK przez Posiadacza Rachunku/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 Kasę na ostatni wskazany przez Posiadacza Rachunku/Użytkownika w tym celu adres.

#### **§ 27**

Wszystkie rozmowy telefoniczne przeprowadzane z Operatorem Tele-skok są nagrywane.

#### **§ 28**

1. W każdym czasie w okresie obowiązywania umowy ramowej Posiadacza Rachunku ma prawo żądać udostępnienia mu postanowień tej umowy, informacji określonych w art. 27 Ustawy w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku.
2. Prawem właściwym dla tej umowy jest prawo polskie.
3. Językiem właściwym dla porozumiewania się stron jest język polski.
4. Jeżeli umowa została sporządzona w dwóch wersjach językowych, wiążąca i stanowiąca podstawę wykładni jest wersja polska umowy.

#### **§ 29**

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.

#### **§ 30**

Ten Regulamin obowiązuje od dnia 13.02.2026 r. dla Umów zawartych od dnia obowiązywania nowej treści Regulaminu.