

Instrukcja obsługi Portalu Klienta

PORTAL KLIENTA

wersja 1.9



Spis treści

1.	OGÓLNE INFORMACJE O PORTALU	3
2.	LOGOWANIE	3
2.1.	EKRAN LOGOWANIA	3
3.	EKRAN GŁÓWNY	4
4.	WIADOMOŚCI	4
5.	STRUKTURA FIRMY	5
5.1	MOJE DANE	5
5.2	ZGODY MARKETINGOWE	6
5.3	MOJE TERMINALE	6
5.3.1	EDYCJA DANYCH PUNKTU	7
5.3.2	SZCZEGÓŁY TERMINALA	7
5.3.3	ZMIANA GODZINY ZAMKNIĘCIA DNIA NA TERMINALU	8
5.3.4	KOD PIN SERWISOWY	9
6.	DANE FINANSOWE	9
6.1.	FAKTURA ELEKTRONICZNA	9
6.2.	TRANSAKCJE	9
7.	STREFA KLIENTA	11
8.	MOJE ZMIANY	12
8.1.	ZGŁOSZENIA	12
8.2.	SZCZEGÓŁY ZGŁOSZENIA	13
8.3.	HISTORIA ZMIAN	13
9.	ZARZĄDZANIE UŻYTKOWNIKAMI	14
9.1.	USUWANIE UŻYTKOWNIKA	14
9.2.	DODAWANIE UŻYTKOWNIKA	15
9.3.	EDYCJA DANYCH UŻYTKOWNIKA	15

1. OGÓLNE INFORMACJE O PORTALU

Portal Klienta jest aplikacją dedykowaną dla Akceptantów eService. Aplikacja znajduje się pod linkiem: <https://portal.eservice.pl/login>

Aplikacja służy do:

1. podglądu wszystkich elementów Sieci Akceptacji (Punkty Akceptanta / Terminale)
2. zarządzania zgodami marketingowymi
3. podglądu statusu realizacji spraw zgłoszonych przez Portal
4. pobierania dokumentów i przeglądania FAQ
5. połączenia z aplikacją do podglądu faktur (z wyszczególnieniem wszystkich składowych pozycji)
6. połączenia z aplikacją do podglądu danych o zrealizowanych transakcjach
7. przeglądania historii zmian dokonanych w Portalu
8. zarządzania rolami użytkowników Portalu.

2. LOGOWANIE

W celu zalogowania się do Portalu należy wejść na stronę www.portal.eservice.pl/login.

2.1. EKRAN LOGOWANIA

Ekran logowania umożliwia zalogowanie się do aplikacji. Administrator Portalu ma możliwość skorzystania z opcji *"Nie pamiętasz hasła?"* albo *"Pierwsze logowanie"*.

Jeśli konto posiada indywidualny login do portalu, wówczas należy zaznaczyć opcję: [Posiadam mój indywidualny login do portalu](#) oraz podać login. Login do Portalu posiada jedynie konto, które zostało dodane przez głównego Użytkownika.

Resetowanie / przypominanie hasła:

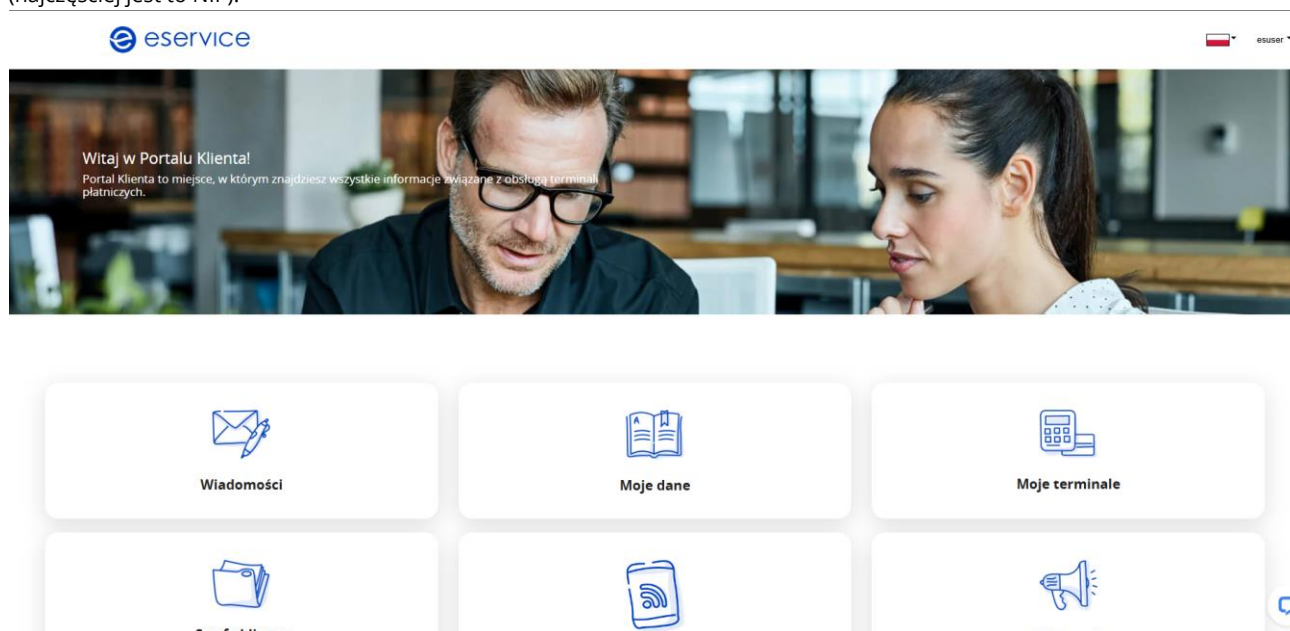
Aby zrestartować hasło należy skorzystać z opcji *"Nie pamiętasz hasła?"* albo *"Pierwsze logowanie"* następnie uzupełnić NIP firmy poprzedzony prefiksem kraju (dla Polski jest to PL) oraz podać adres e-mail. Po otrzymaniu wiadomości e-mail z linkiem, należy dokonać restartu hasła.



Rys. 1. Ekran logowania

3. EKRAN GŁÓWNY

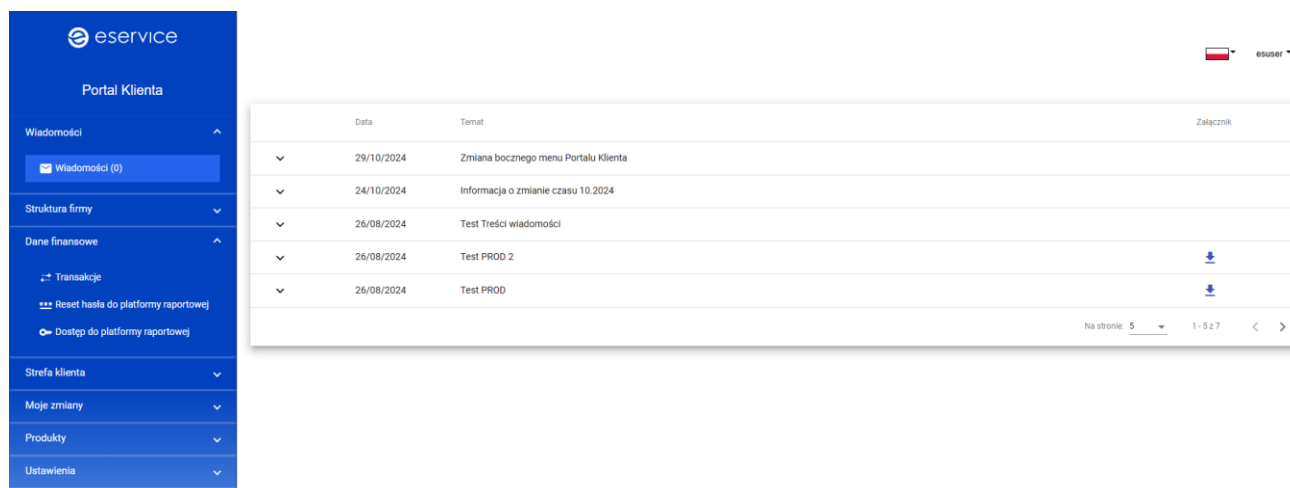
W widoku głównym istnieje możliwość zmiany języka i hasła oraz wylogowania się z Portalu. Aby zmienić język wystarczy rozwinąć listę klikając w przycisk „Zmiana języka” i wybrać język. W celu wylogowania się z Portalu należy rozwinąć listę z nazwą użytkownika (najczęściej jest to NIP).



Rys. 2. Ekran główny

4. WIADOMOŚCI

Zakładka „Wiadomości” umożliwia komunikację między Portalem a eService. Wiadomości od eService mogą zawierać np. komunikat o konieczności zaktualizowania aplikacji urządzenia, w przypadku wystąpienia awarii globalnej, niedostępności jakichś usług czy przekazania informacji z zakresu wdrożenia nowej usługi. W tym miejscu zostanie dostarczona również informacja w przypadku zmiany statusu sprawy zgłoszonej poprzez Portal. Jeżeli do wiadomości będzie dodany załącznik, można go pobrać poprzez kliknięcie niebieskiej strzałki.



Rys. 3. Wiadomości

5. STRUKTURA FIRMY

5.1 MOJE DANE

Ekran prezentuje dane firmy (adres, nazwa, osoba kontaktowa, adres do korespondencji). W tej zakładce istnieje możliwość samodzielnej zmiany danych firmy, bez konieczności wysyłania pisemnej dyspozycji. Zmiana odbywa się na podstawie pobierania danych dostępnych na stronach rządowych (CEIDG, GUS, KRS). Wystarczy kliknąć przycisk „Pobierz aktualne dane”.

DANE FIRMY

Pelna nazwa *

28A108489BC8FCDD5DCE3BD62AB0FB4E0

ADRES SIEDZIBY FIRMY

W przypadku zmiany danych wyświetlanych na terminalu oraz zmiany rachunku bankowego przejdź do zakładki MOJE TERMINALE

Prefiks Ulica * Nr domu * Nr lokalu

ul. Jana Olbrachta 10b

Kod pocztowy * Miejscowość *

01-102 Warszawa

Nr telefonu komórkowego * Nr telefonu stacjonarnego

574-211-577

OSOBA DO KONTAKTU

Prefiks * Imię * Nazwisko *

Pani ABFDDCFDCAEABDFFA DEDF

Nr telefonu * Email *

727-691-193 Testuser_usa1@test.eservice.com.pl

Rys. 4. Moje dane

Jeśli dane są zgodne, wystarczy zatwierdzić zmianę klikając w przycisk „Zapisz zmiany”. Wówczas dane zmienią się w Portalu i systemach eService. Jeśli jednak dane wprowadzone w Portalu nie są aktualne, można edytować je ręcznie i załączyć potwierdzenie aktualnych danych rejestrowych firmy. W tym celu należy wybrać przycisk „Edycja”, wprowadzić zmieniające się dane i wybrać przycisk „Dodaj załącznik” widoczny na dole strony.

Następnie należy załączyć dokument potwierdzający aktualne dane firmy (wypis z GUS/CEIDG/KRS) i wybrać „Zapisz zmiany”.

Po dokonaniu zmian w systemach eService zostanie wysłane potwierdzenie realizacji zgłoszenia poprzez wiadomość na Portalu. Dodatkowo w zakładce „Zgłoszenia” zgłoszenie zmieni status na „Zamknięte”.

5.2 ZGODY MARKETINGOWE

Zakładka ta pozwala dostawać kanały którymi możemy

Rys. 5 Zgody marketingowe

5.3 MOJE TERMINALE

Wchodząc do zakładki „Moje terminale” można zobaczyć wylistowane punkty Akceptanta, które posiadają zainstalowane przynajmniej jedno urządzenie. Przy każdym z numerów OID punktu, aplikacja wyświetli wszystkie terminale POS (TID) zainstalowane w danym punkcie wraz z ich statusem, modelem urządzenia oraz numerami seryjnymi terminala POS i zainstalowanego do niego osprzętu.

Aby pobrać listę punktów i terminali do formatu xls wystarczy wcisnąć przycisk:

Rys. 6 Moje terminale

5.3.1 EDYCJA DANYCH PUNKTU

Wybierając przycisk „*Edytuj dane punktu*”, nastąpi przeniesienie do sekcji poświęconej edycji danych punktu. W zakładce można dokonać zmiany danych teleadresowych punktu takich jak:

- nazwa punktu
- adres punktu
- numer telefonu
- osoba do kontaktu
- numer rachunku bankowego

Aby przejść do edycji danych należy kliknąć w przycisk „*Aktualizuj dane*” widoczny w prawym dolnym rogu strony.

Rys. 7 *Moje terminale_2*

Po upewnieniu się, że wszystkie wprowadzone dane są właściwe należy zapisać zmiany klikając przycisk „*Zapisz*”.

Aby dokonać zmiany numeru konta bankowego należy wybrać przycisk „*Aktualizuj rachunek bankowy*” widoczny pod nazwą banku. Po dokonaniu zmiany konta, na telefon komórkowy osoby wskazanej do reprezentowania firmy zostanie wysłany SMS z kodem do autoryzacji zmiany konta. Po wpisaniu i zatwierdzeniu kodu autoryzacyjnego w Portalu wyświetli się informacja potwierdzająca zmianę konta bankowego.

Rys. 8 *Zmiana numeru konta*

5.3.2 SZCZEGÓŁY TERMINALA

W zakładce „*Szczegóły terminala*” są widoczne wszystkie informacje dotyczące urządzenia:

- numer TID (POS ID)
- numer seryjny

- status terminala
- model terminala
- kod PIN serwisowy.

5.3.3 ZMIANA GODZINY ZAMKNIĘCIA DNIA NA TERMINALU

W sekcji „Szczegóły terminala” można dokonać zmiany godziny zamknięcia dnia. Aby to zrobić należy wybrać „Zmień”, dokonać zmiany godziny i wybrać „Zapisz”. Po dokonaniu zmiany godziny zamknięcia dnia terminal zostanie ustawiony do automatycznej aktualizacji. Aktualizacja terminala nastąpi po zamknięciu dnia rozliczającego przynajmniej jedną transakcję płatniczą. Po aktualizacji terminala kolejne zamknięcie dnia będzie drukowało się według nowej godziny.

The screenshot displays the 'Szczegóły terminala' (Terminal Details) page in the eService portal. The left sidebar contains navigation options like 'Wiadomości', 'Struktura firmy', 'Dane finansowe', and 'Strefa klienta'. The main content area shows terminal details in two columns. The left column includes fields for TID, Numer seryjny, Sposób łączności, and Bramka. The right column includes Status, Model, Nazwa operatora GPRS, Adres IP, and PIN serwisowy. The 'Godzina zamknięcia dnia na terminalu' field is highlighted with a red box, and a 'Zmień' button is visible next to it. The 'Status' field shows 'Aktywny'. The 'PIN serwisowy' field shows '4512'. A 'Włącz' button is visible at the bottom right.

Rys. 9 Zmiana godziny zamknięcia dnia

Zmiana automatycznego zamknięcia dnia na godzinę późniejszą niż godzina 01:00 spowoduje przesunięcie przelewu o jeden dzień roboczy. Taki komunikat wyświetli się po wybraniu przycisku „Zapisz”.

The screenshot shows a confirmation dialog box with the text: "Zmiana spowoduje przesunięcie przelewu o 1 dzień roboczy. Czy jesteś pewien, że chcesz wprowadzić taką zmianę?". Below the text are two buttons: "TAK" (Yes) and "NIE" (No).

Rys. 10 Zmiana godziny zamknięcia dnia- szczegóły

5.3.4 KOD PIN SERWISOWY

W zakładce „Szczegóły terminala” znajduje się serwisowy kod PIN, służący do zatwierdzania interwencji serwisowych. W celu potwierdzenia wykonania czynności serwisowych, serwisant prosi o wprowadzenie kodu PIN na urządzeniu mobilnym. Kod jest niezbędny przy każdym zgłoszeniu serwisowym.

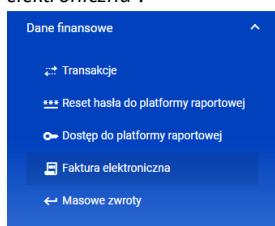
The screenshot shows the 'Szczegóły terminala' page in the eService portal. The left sidebar contains navigation links like 'Wiadomości', 'Struktura firmy', and 'Dane finansowe'. The main content area displays terminal details in a table-like format. The 'PIN serwisowy' field is highlighted with a red box, and a 'Wstaw' button is located below it.

Rys. 11 Pin serwisowy

6. DANE FINANSOWE

6.1. FAKTURA ELEKTRONICZNA

W tej zakładce znajduje się dostęp do faktur elektronicznych. Aby pobrać fakturę, należy kliknąć kursorem myszy w link „Faktura elektroniczna”.



W przypadku pierwszej wizyty na platformie do faktur, należy zapoznać się z regulaminem i zaakceptować go.

Wystawca faktur	Punkt sprzedaży	Nr dokumentu	Data wystawienia	Okres sprzedaży	Pobierz fakturę	Data pobrania	Typ dokumentu	Data podglądu	Podgląd faktury	Weryfikacja
Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService S.A.	PHU XYZ	EP/012345/05-2019/12345	2019/05/31	od 01 do 31 maj 2019			Faktura elektroniczna	2019-06-06		

Rys. 12 ePlatforma- Faktury

6.2. TRANSAKcje

W sekcji „Transakcje” można przeglądać i filtrować listę transakcji dokonanych w ciągu ostatnich 90 dni. Aplikacja umożliwia wyszukanie określonej transakcji po:

- dacie przeprowadzenia transakcji
- numerze terminala POS (TID)
- numerze punktu (OID).

The screenshot shows the 'Portal Klienta' interface. On the left is a blue sidebar with navigation links: 'Wiadomości', 'Struktura firmy', 'Dane finansowe' (with sub-links for 'Transakcje', 'Reset hasła do platformy raportowej', 'Dostęp do platformy raportowej', 'Saldo', and 'Faktura elektroniczna'), 'Strefa klienta', 'Moje zmiany', and 'Ustawienia'. The main area has a header with 'eService' and a Polish flag with ID 'PL8212415804'. Below the header, there's a note about transaction visibility (90 days before the current date) and a search tip. A filter section contains fields for 'Data od' (21/08/2024), 'Data do' (31/08/2024), 'TID', 'OID', 'Kod punktu według klienta', 'Kwota transakcji', 'Rodzaj', 'Kod autoryzacji', and 'Numer karty'. There are 'Szukaj', 'CSV', and 'EXCEL' buttons. Below the filters, a table displays transaction data with columns: DATA ROZLICZENIA, DATA TRANSAKCJI, RODZAJ, RODZAJ AKCEPTACJI, TID, KWOTA TRANSAKCJI, WALUTA, ORGANIZACJA, DATA PRZELEWU, NR PRZELEWU, and BŁĄD KASJERSKI. Three transactions are listed, each with a 'Zgłoszenie' button.

DATA ROZLICZENIA	DATA TRANSAKCJI	RODZAJ	RODZAJ AKCEPTACJI	TID	KWOTA TRANSAKCJI	WALUTA	ORGANIZACJA	DATA PRZELEWU	NR PRZELEWU	BŁĄD KASJERSKI
31/08/2024	31/08/2024 09:54:12	sprzedaż	Standardowa	25639541	28.00	PLN	MasterCard	02/09/2024	PRZ/AS/18956750/09/24	Zgłoszenie
31/08/2024	31/08/2024 10:12:36	sprzedaż	Standardowa	25639541	60.00	PLN	MasterCard	02/09/2024	PRZ/AS/18956750/09/24	Zgłoszenie
31/08/2024	31/08/2024 10:32:00	sprzedaż	Standardowa	25639541	14.00	PLN	MasterCard	02/09/2024	PRZ/AS/18956750/09/24	Zgłoszenie

Rys. 13 Transakcje

Aplikacja umożliwia dowolność w prezentacji danych → można samodzielnie zdecydować jakie parametry transakcji mają być pokazywane (wybór z listy).

Po wybraniu przycisku pojawi się możliwość zaznaczenia dodatkowych kolumn:

- MID
- OID
- nazwa punktu
- data rozliczenia
- data transakcji
- numer karty
- region
- rodzaj akceptacji
- kod transakcji
- TID
- kwota transakcji
- waluta
- organizacja
- kwota opłaty akceptanta
- kwota IF
- kod autoryzacji
- data przelewu
- numer przelewu
- numer transakcji
- status IF.

W tej sekcji istnieje również możliwość zgłoszenia prośby o korektę rozliczenia transakcji, np. dotyczącej błędu kasjera. Rodzaje zgłoszeń, których można dokonać to:

- dociążenie konta okaziciela karty - zgłoszenie tego typu dotyczy transakcji w przypadku, gdy kasjer wykonał na terminalu transakcję na niższą kwotę niż kwota wynikająca z paragonu fiskalnego. Do banku okaziciela karty eService zwraca się z prośbą o dociążenie konta posiadacza karty. Czas rozpatrzenia takiego zgłoszenia wynosi do 30 dni.

- zwrot środków na konto okaziciela karty - zgłoszenia tego typu należy zarejestrować, jeśli konto okaziciela karty zostało obciążone zbyt wysoką kwotą, a Akceptant nie posiada możliwości dokonania transakcji zwrotu poprzez terminal płatniczy. Uwaga, w przypadku tego typu zgłoszenia należy pamiętać o załączeniu wydruku paragonu z kasy fiskalnej do danej transakcji.
- uznanie transakcji (sprzedaż) - zgłoszenie tego typu należy zarejestrować, jeśli transakcja została omyłkowo unieważniona przez kasjera.

Aby zarejestrować zgłoszenie należy wybrać „Zgłoszenie”, wybrać rodzaj zgłoszenia i uzupełnić wszystkie wymagane dane.

Po wprowadzeniu danych należy wybrać przycisk „Wyślij zgłoszenie” widoczny na dole strony.

Błąd kasjerski

Numer terminala *

26170655 [Weryfikuj](#)

[🔍](#)

NUMER PUNKTU	NAZWA PUNKTU	NR PUNKTU	MIEJSCOWOŚĆ	KOD POCZTOWY	ULICA	NR BUDYNKU	NR LOKALU
000000000354303	PKO BP test	-	WARSZAWA	01-919	Wólczyńska	133	-

Rodzaj wniosku *

Dociążenie

Data transakcji *

15/11/2024

Numer transakcji

2836655433901

Nr rachunku z wydruku terminala

Kwota reklamacji *

1,00

Waluta transakcji *

PLN

Uwagi dodatkowe

Załącznik *

[Wybierz](#) [Dodaj](#) [Anuluj](#)

Prosimy o załączenie wydruku paragonu z kasy fiskalnej do danej transakcji. Wniosek jest wysyłany do banku wydawcy karty, dlatego termin jego rozpatrywania może być wydłużony do 30 dni.

☒ Czy potwierdzasz poprawność danych *

☒ W przypadku reklamacji ze strony posiadacza karty, wyrażam zgodę na pokrycie reklamowanej kwoty transakcji *

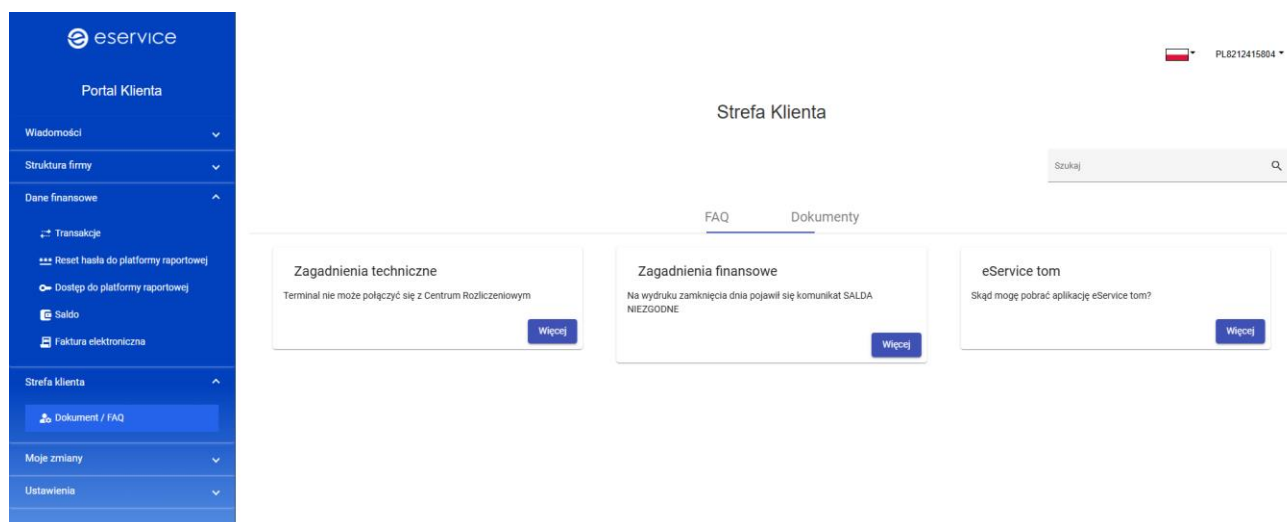
Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w celu niezbędnym do obsługi Pani/Pana zgłoszenia przez Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (01-102) przy ul. Jana Olbrachta 94. Dodatkowe informacje o zasadach przetwarzania i ochrony Pani/Pana danych osobowych przez eService oraz o przysługujących Pani/Panu prawach dostępne są w Polityce Prywatności eService w zakładce Dokumenty i instrukcje.

[Powrót do listy zgłoszeń](#) [Wyślij zgłoszenie](#) [...](#)

Rys. 14 Rejestracja zgłoszenia rozliczenia transakcji

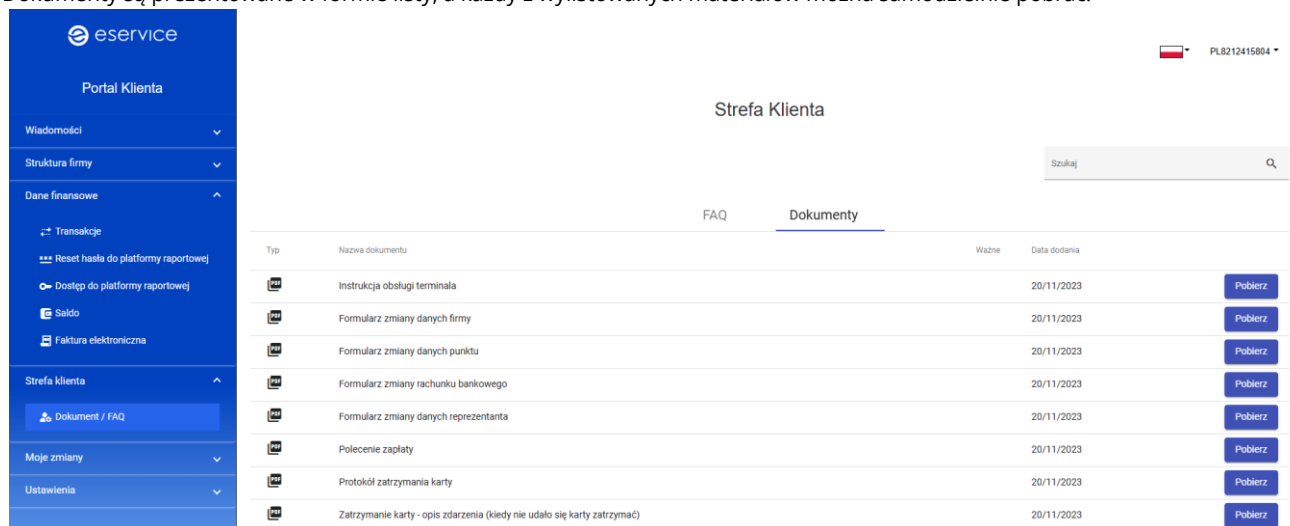
7. STREFA KLIENTA

Sekcja umożliwia nieograniczony dostęp do materiałów pomocniczych (instrukcji, formularzy), odpowiedzi na najczęściej zgłaszane pytania w podziale na tematy finansowe, techniczne, i dotyczące aplikacji eServiceTOM.



Rys. 15 Strefa klienta - FAQ

Dokumenty są prezentowane w formie listy, a każdy z wylistowanych materiałów można samodzielnie pobrać.

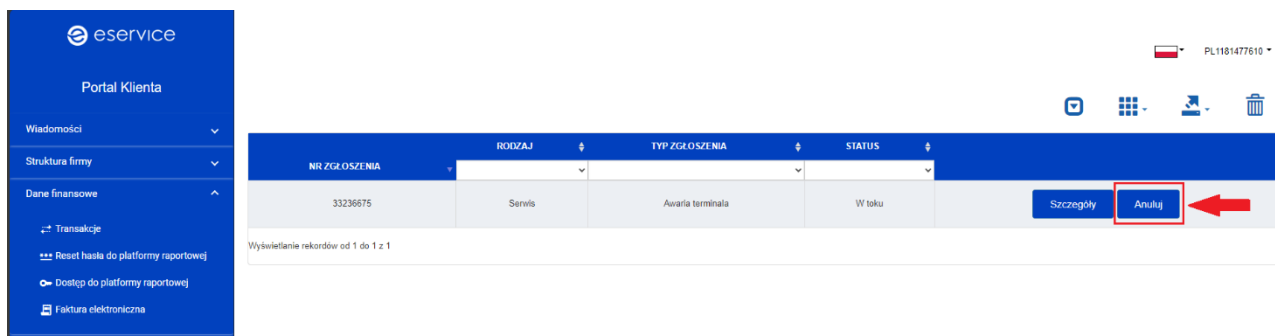


Rys. 16 Strefa klienta - Dokumenty

8. MOJE ZMIANY

8.1. ZGŁOSZENIA

W sekcji „Zgłoszenia” znajdują się wszystkie zgłoszenia zarejestrowane przez Portal. Można wyświetlić tam szczegóły każdej zgłoszonej przez Portal sprawy. Dodatkowo można również anulować zgłoszenie (pod warunkiem, że status jest w toku) poprzez wybranie opcji Anuluj.



Rys. 17 Zgłoszenia

8.2. SZCZEGÓŁY ZGŁOSZENIA

Po wybraniu szczegółów zgłoszenia wyświetlą się wszystkie informacje na temat danego zgłoszenia:

- status zgłoszenia
- numer zgłoszenia
- data zgłoszenia
- typ zgłoszenia
- data zamknięcia (jeśli zgłoszenie będzie zrealizowane).



Rys. 18 Szczegóły zgłoszenia

8.3. HISTORIA ZMIAN

Przechodząc do sekcji „Historia zmian” można śledzić wszystkie modyfikacje wprowadzone przez Portal, takie jak zmiana danych lub dodanie oraz usunięcie Użytkownika. Zmiany można posortować po dacie.

Data od

dd/mm/rrrr

Data do

dd/mm/rrrr

🔍 Szukaj

📧

📄

🗑️

	DATA ZMIANY	RODZAJ ZMIANY	UŻYTKOWNIK
—	21/11/2024 08:45:04	Zmiana danych punktu	PL8212415804

	NAZWA POLA	POPZEDNIA WARTOŚĆ	AKTUALNA WARTOŚĆ
	osoba do kontaktu: tytuł	Pan	Pani

+	25/09/2024 11:17:24	Zmiana danych merchanta	PL8212415804
+	25/09/2024 11:17:02	Zmiana danych merchanta	PL8212415804
+	07/08/2024 15:25:19	Zmiana danych punktu	PL8212415804

Wyświetlanie rekordów od 1 do 4 z 4

Rys. 19 Historia zmian

Po wybraniu „+” pojawią się szczegóły zgłoszenia, jaka była jego poprzednia wartość i jaka jest jego nowa wartość po dokonaniu zmiany.

9. ZARZĄDZANIE UŻYTKOWNIKAMI

Sekcja umożliwia dodawanie, usuwanie oraz edycję danych Użytkowników. Górny wiersz umożliwia wyszukiwanie dodanych użytkowników oraz sortowanie listy.

e-service

Portal Klienta

Wiadomości

Struktura firmy

Dane finansowe

Transakcje

Reset hasła do platformy raportowej

Dostęp do platformy raportowej

Faktura elektroniczna

Masowe zwroty

Strefa klienta

Moje zmiany

Produkty

Ustawienia

Zarządzanie użytkownikami

🇵🇱 PL5338148587

📧

🗑️

LOGIN	EMAIL	STATUS	
bgrtest	testuser_usa1@test.eservice.com.pl	Aktywny	Edytuj Usun

Wyświetlanie rekordów od 1 do 1 z 1

+ Dodaj użytkownika

Rys. 20 Zarządzanie użytkownikami

9.1. USUWANIE UŻYTKOWNIKA

Po wciśnięciu przycisku „Usun” pojawi się możliwość usunięcia użytkownika. Uwaga, po usunięciu użytkownika nie ma możliwości przywrócenia go, istnieje jedynie możliwość dodania nowego użytkownika.

9.2. DODAWANIE UŻYTKOWNIKA

Po wybraniu [+ Dodaj użytkownika](#) należy wpisać:

- login
- adres e-mail
- wybrać typ uprawnień (do odczytu lub do edycji).

Do odczytu - możliwość jedynie podglądu zakładki.

Do edycji - możliwość dokonywania zmian w portalu.

Po uzupełnieniu danych, na adres mailowy dodanego użytkownika zostanie wysłana wiadomość e-mail z loginem oraz linkiem. Po kliknięciu w link możliwe będzie utworzenie własnego hasła. Link jest ważny 24 h, po tym czasie traci swoją ważność i nie ma możliwości skorzystania z niego.

9.3. EDYCJA DANYCH UŻYTKOWNIKA

Aby przejść do edycji danych użytkownika należy wybrać przycisk „Edytuj”.

Wyświetlą się wówczas dane dodanych użytkowników. Administrator ma możliwość edycji adresu e-mail, zablokowania konta oraz zmianę uprawnień wybranych użytkowników.

Wybierając przycisk [Zablokuj konto](#) można zablokować konto użytkownika i każdym momencie je odblokować.

Zaznaczenie checkbox'u w kolumnie „DO ODCZYTU” spowoduje przyznanie danemu użytkownikowi uprawnień tylko do podglądu danych.

Zaznaczenie checkbox'u w kolumnie „DO EDYCJI” spowoduje przyznanie uprawnienia do edycji i zmiany danych.

 PL5338148587

NIP *

PL5338148587

MID *

00000000304509

Login *

bgrtest

Email *

testuser_usa1@test.eservice.com.pl

Blokada konta *

[Zablokuj konto](#)



NAZWA UPRAWNIENIA	DO ODCZYTU	DO EDYCJI
Dane finansowe	☐	☒
Dokumenty i instrukcje	☐	☒
FAQ	☐	☒
Historia zmian	☐	☒
Klienci	☐	☒
Moje dane - Dane teleadresowe	☐	☒
Moje dane - Edycja rachunku bankowego	☐	☒

Rys. 21 Zarządzanie użytkownikami- zablokowanie konta