

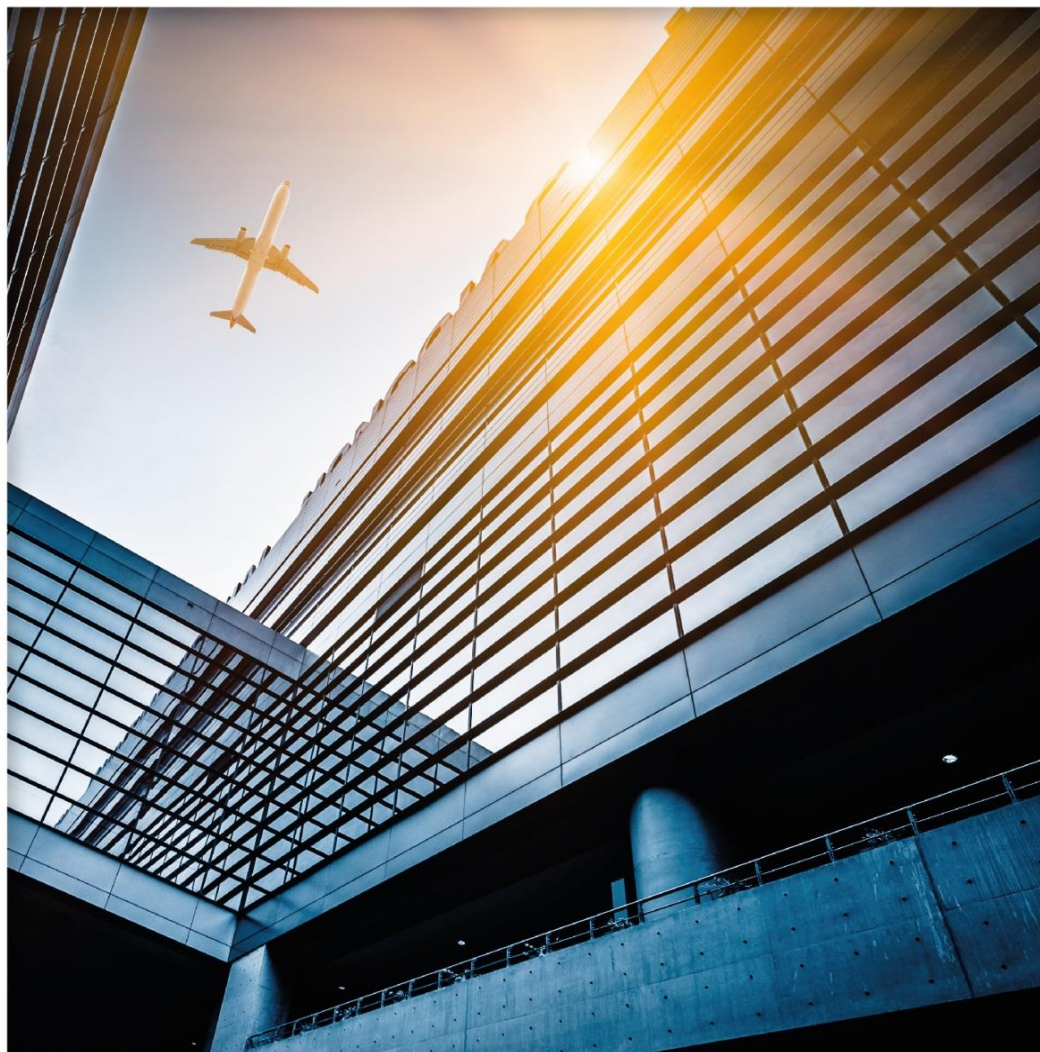


# BGK

BANK GOSPODARSTWA  
KRAJOWEGO

## Regulamin

Usługi portalu komunikacyjnego BGK – ZLECENIA dla instytucji składających zlecenia płatności ze środków europejskich i krajowego współfinansowania oraz dla dysponentów w zakresie przekazywania informacji o zleceniach płatności ze środków europejskich w Banku Gospodarstwa Krajowego



## Spis treści

Rozdział 1.	Postanowienia ogólne .....	3
Rozdział 2.	Zakres usług BGK – ZLECENIA .....	4
Rozdział 3.	Udostępnianie usług w BGK – ZLECENIA .....	5
Rozdział 4.	Zasady korzystania z BGK – ZLECENIA .....	6
Rozdział 5.	Zasady składania i realizacji operacji aktywnych w BGK – ZLECENIA.....	7
Rozdział 6.	Bezpieczeństwo korzystania z BGK – ZLECENIA .....	8
Rozdział 7.	Zablokowanie dostępu do BGK – ZLECENIA .....	9
Rozdział 8.	Reklamacje .....	10
Rozdział 9.	Wsparcie dla BGK-ZLECENIA .....	11
Rozdział 10.	Rozwiązanie Umowy .....	12
Rozdział 11.	Opłaty i prowizje.....	12
Rozdział 12.	Zmiana Regulaminu .....	13
Rozdział 13.	Postanowienia końcowe .....	14

## Rozdział 1 Postanowienia ogólne

### § 1.

Regulamin „Usługi portalu komunikacyjnego BGK – ZLECENIA dla instytucji składających zlecenia płatności ze środków europejskich i krajowego współfinansowania oraz dla dysponentów w zakresie przekazywania informacji o zleceniach płatności ze środków europejskich w Banku Gospodarstwa Krajowego”, zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki, na jakich Bank Gospodarstwa Krajowego umożliwia dostęp do portalu komunikacyjnego BGK – ZLECENIA, składanie przez Instytucje zleceń płatności ze środków europejskich i krajowego współfinansowania oraz przekazywanie informacji Instytucjom i Dysponentom dotyczących tych płatności.

### § 2.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **autoryzacja** – zgodę Instytucji na wykonanie zlecenia płatności lub innych dyspozycji, wyrażoną w sposób i zgodnie z procedurą określoną w Regulaminie;
- 2) **Bank** – Bank Gospodarstwa Krajowego;
- 3) **BGK - ZLECENIA** – portal komunikacyjny (elektroniczny system) umożliwiający za pośrednictwem Internetu składanie zleceń płatności ze środków europejskich i krajowego współfinansowania oraz ich korektę i anulowanie;
- 4) **certyfikat** – poufny, niepowtarzalny i przyporządkowany Użytkownikowi klucz kryptograficzny, zapisany na Karcie identyfikacyjnej, który jest stosowany do weryfikowania autoryzacji operacji aktywnych w BGK - ZLECENIA;
- 5) **Czytnik kart** – czytnik Kart identyfikacyjnych, który jest podłączony do komputera Instytucji w celu weryfikacji Użytkownika podczas dokonywania operacji aktywnych w BGK – ZLECENIA;
- 6) **Dysponent** – dysponenta części budżetowej wskazanej w zleceniu płatności;
- 7) **Hasło** – zbudowany z ciągu znaków jeden z parametrów wykorzystywanych do identyfikacji Użytkownika w celu zapewnienia wyłączności dostępu do BGK - ZLECENIA;
- 8) **Identyfikator użytkownika** – nazwę Użytkownika, tzw. login, nadaną przez Bank w postaci ciągu znaków, wykorzystywany jako jeden z parametrów służących do identyfikacji Użytkownika podczas korzystania z BGK - ZLECENIA;
- 9) **Instrukcja użytkownika** – Instrukcję użytkową portalu komunikacyjnego BGK – ZLECENIA w zakresie składania zleceń płatności ze środków europejskich i krajowego współfinansowania oraz przekazywania informacji dotyczących tych płatności;
- 10) **Instytucja** – instytucję wskazaną przez Ministra Rozwoju i Finansów do składania zleceń płatności ze środków europejskich lub instytucję wskazaną przez właściwego Dysponenta do składania zleceń płatności z krajowego współfinansowania;
- 11) **Karta identyfikacyjna** – kartę mikroprocesorową, na której został zapisany certyfikat, wykorzystywany w celu uwierzytelniania Użytkownika podczas dokonywania operacji aktywnych w BGK - ZLECENIA;
- 12) **Karta wzorów podpisów** – wzory podpisów osób upoważnionych w imieniu Instytucji do przeprowadzania operacji aktywnych;
- 13) **Komunikat Banku** – informację podawaną do wiadomości Instytucji oraz Dysponenta, udostępnioną w Oddziałach lub na stronie internetowej Banku pod adresem [www.bgk.pl](http://www.bgk.pl);
- 14) **Narzędzia** – elementy niezbędne do użytkowania BGK – ZLECENIA, tj. Identyfikatory użytkowników, Hasła oraz Urządzenia do autoryzacji, Numery PIN, PUK i Czytniki kart;

- 15) **Numer PIN, PIN** – poufny numer identyfikacyjny, znany jedynie użytkownikowi Karty identyfikacyjnej, który służy do elektronicznej identyfikacji tego Użytkownika w systemie, zapewniający Użytkownikowi korzystanie z Karty identyfikacyjnej;
- 16) **Numer PIN odblokowujący, PUK** – poufny numer, znany jedynie Użytkownikowi Karty identyfikacyjnej, zapewniający temu Użytkownikowi możliwość odblokowania Karty identyfikacyjnej, zablokowanej na skutek podania błędnego Numeru PIN, przekazywany Użytkownikowi wraz z Numerem PIN;
- 17) **Oddział** – jednostkę organizacyjną Banku zajmującą się operacyjną obsługą rachunków bankowych. Przez Oddział należy rozumieć również komórki organizacyjne centrali Banku wykonujące zadania z zakresu obsługi rachunków bankowych;
- 18) **operacje aktywne** – zlecenia płatności, zlecenia płatnicze w rozumieniu ustawy UP;
- 19) **operacje pasywne** – dyspozycje oraz czynności nie powodujące skutków w postaci zmiany stanu środków pieniężnych na rachunku bankowym;
- 20) **Rozporządzenie** – rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 21 grudnia 2012 r. w sprawie płatności w ramach programów finansowanych z udziałem środków europejskich oraz przekazywania informacji dotyczących tych płatności (Dz. U. z 2016 r. poz. 75);
- 21) **Taryfa opłat i prowizji** – obowiązującą w Banku Taryfę opłat i prowizji za czynności bankowe wykonywane w Banku Gospodarstwa Krajowego, udostępnianą Komunikatem Banku;
- 22) **Umowa** – Umowę o świadczenie usług w portalu komunikacyjnym BGK – ZLECENIA w zakresie obsługi zleceń płatności ze środków europejskich i krajowego współfinansowania zawartą pomiędzy Bankiem a Instytucją;
- 23) **Umowa z Dysponentem** - Umowę o świadczenie usług w portalu komunikacyjnym BGK - ZLECENIA w zakresie przekazywania informacji o zleceniach płatności ze środków europejskich;
- 24) **ustawa UP** – ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1572, z późn. zm.);
- 25) **Użytkownik** – osobę upoważnioną wskazaną przez Instytucję lub Dysponenta we wniosku o nadanie dostępu do BGK – ZLECENIA lub we wniosku o nadanie zmian;
- 26) **Urządzenie do autoryzacji** – narzędzie w formie urządzenia lub rozwiązania technicznego służące do uwierzytelniania Użytkowników lub autoryzacji operacji aktywnych w BGK – ZLECENIA. Urządzeniem do autoryzacji jest w szczególności Karta identyfikacyjna wraz z Czytnikiem kart i oprogramowaniem służącym do jej obsługi, Numer PIN i Numer PUK. Informacje na temat aktualnie stosowanych w BGK-ZLECENIA Urządzeń do autoryzacji i sposobów ich obsługi określa aktualna Instrukcja użytkownika. Bank może dokonywać zmiany stosowanych Urządzeń do autoryzacji w trakcie obowiązywania Umowy. Zmiana stosowanych Urządzeń do autoryzacji nie stanowi zmiany Umowy;
- 27) **zlecenie płatności** – zlecenie płatności ze środków europejskich lub krajowego współfinansowania.

## **Rozdział 2**

### **Zakres usług BGK – ZLECENIA**

#### **§ 3.**

1. BGK - ZLECENIA umożliwia składanie i wykonywanie operacji pasywnych i operacji aktywnych.
2. Szczegółowy opis funkcjonalności, zasady korzystania i obsługi BGK – ZLECENIA, w tym dotyczące jego zabezpieczeń określa Instrukcja użytkownika, udostępniona przez Bank na stronie internetowej Banku ([www.bgk.pl](http://www.bgk.pl)) oraz, na żądanie Instytucji i Dysponenta, w Oddziale.

3. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian Instrukcji użytkownika, w szczególności wynikających ze zmian w zakresie funkcjonalności BGK - ZLECENIA.
4. Zmiany Instrukcji użytkownika nie stanowią zmiany Umowy ani Umowy z Dysponentem.
5. Bank informuje o zmianach Instrukcji użytkownika w trybie określonym w ust. 7 w terminie co najmniej 7 dni przed dniem jej wejścia w życie. Bank udostępnia nową wersję Instrukcji użytkownika w dniu jej wejścia w życie.
6. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian zakresu funkcjonalnego BGK - ZLECENIA, przez jego rozszerzenie lub ograniczenie, a także rezygnacji z niektórych funkcjonalności tego portalu, w przypadku:
  - 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
  - 2) zmian w ofercie Banku;
  - 3) zmian technologii wykorzystywanych do obsługi zleceń płatności ze środków europejskich i krajowego współfinansowania oraz przekazywania informacji o zleceniach płatności drogą elektroniczną.
7. Bank informuje Instytucje oraz Dysponentów o zmianach określonych w ust. 6, w terminie co najmniej 7 dni przed dniem wejścia w życie tych zmian, Komunikatem Banku lub za pośrednictwem portalu komunikacyjnego BGK - ZLECENIA - w formie informacji dostępnej na stronie startowej tego portalu. Za dzień doręczenia informacji o wyżej wymienionych zmianach uważa się dzień publikacji Komunikatu Banku na stronie internetowej Banku lub dzień, w którym informacja została wyświetlona na stronie startowej BGK - ZLECENIA, umożliwiając Instytucji i Dysponentowi zapoznanie się z treścią zmian.

#### **§ 4.**

Operacje pasywne umożliwiają, w szczególności:

- 1) wypełnianie formularza zlecenia płatności;
- 2) wprowadzanie korekty zlecenia płatności;
- 3) wprowadzanie dyspozycji anulowania zlecenia płatności;
- 4) przegląd zleceń płatności i ich statusu;
- 5) wydruk zlecenia płatności;
- 6) uzyskiwanie informacji przekazywanych przez Bank o zleceniach płatności w zakresie i terminach określonych w Rozporządzeniu;
- 7) inne czynności, zgodnie z Instrukcją użytkownika.

#### **§ 5.**

Operacje aktywne umożliwiają w szczególności:

- 1) składanie zleceń płatności ze środków europejskich i krajowego współfinansowania;
- 2) korygowanie zlecenia płatności;
- 3) anulowanie zlecenia płatności;
- 4) autoryzację operacji pasywnych, o których mowa w § 4 pkt 1-3;
- 5) inne czynności, zgodnie z Instrukcją użytkownika.

### **Rozdział 3**

#### **Udostępnianie usług w BGK – ZLECENIA**

#### **§ 6.**

1. Warunkiem udostępnienia Instytucji/Dysponentowi usług w portalu komunikacyjnym BGK - ZLECENIA jest:
  - 1) złożenie wniosku o nadanie dostępu do BGK – ZLECENIA;
  - 2) zawarcie z Bankiem Umowy albo zawarcie z Bankiem Umowy z Dysponentem.
2. W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania BGK - ZLECENIA, urządzenia i programy komputerowe zainstalowane w Instytucji/u Dysponenta powinny spełniać wymagania techniczne określone w Instrukcji użytkownika.

3. Bank nie gwarantuje poprawności pracy urządzeń i programów nie spełniających wymagań technicznych określonych w Instrukcji użytkownika i nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Instytucję/Dysponenta z takich urządzeń i programów.
4. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki działania i szkody, w przypadku gdy zostały one spowodowane przez oprogramowanie złośliwe działające w infrastrukturze Instytucji/Dysponenta.

#### **§ 7.**

Warunkiem dostępu do BGK - ZLECENIA oraz wykonywania operacji pasywnych i operacji aktywnych w BGK - ZLECENIA jest aktywacja portalu komunikacyjnego BGK – ZLECENIA przez Bank oraz posiadanie przez Użytkownika ważnych: Identyfikatora użytkownika i Hasła, lub w przypadkach określonych w Instrukcji użytkownika, Urządzenia do autoryzacji. Szczegółowe zasady korzystania z Urządzeń do autoryzacji określa Instrukcja użytkownika.

#### **§ 8.**

1. Użytkownikiem BGK – ZLECENIA może być Instytucja/Dysponent lub osoba wskazana przez Instytucję/Dysponenta we wniosku, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 1, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Użytkownikami z prawem podpisu/autoryzacji operacji aktywnych, mogą być wyłącznie osoby wskazane w Karcie wzorów podpisów załączonej do Umowy.
3. Podpisy i pieczętki firmowe złożone przez Instytucję na Umowie muszą być zgodne z wzorami złożonymi na Karcie wzorów podpisów załączonej do Umowy.

### **Rozdział 4**

#### **Zasady korzystania z BGK – ZLECENIA**

#### **§ 9.**

1. Po zawarciu Umowy, w celu korzystania z BGK – ZLECENIA Instytucja otrzymuje:
  - 1) zabezpieczone koperty zawierające listę Użytkowników i Identyfikatory Użytkowników. Hasła do BGK – ZLECENIA przekazywane są pocztą elektroniczną bezpośrednio na adresy Użytkowników;
  - 2) Urządzenia do autoryzacji dla Użytkowników z prawem podpisu/autoryzacji operacji aktywnych w BGK – ZLECENIA.
2. Koperty i Urządzenia do autoryzacji, o których mowa w ust. 1, Bank wydaje osobom upoważnionym do składania oświadczeń w zakresie praw i obowiązków majątkowych w imieniu Instytucji.
3. Osoby upoważnione, o których mowa w ust. 2, potwierdzają odbiór dokumentów i Narzędzi wymienionych w ust. 1.
4. Sterowniki do instalacji Czytnika kart dostępne są na stronie internetowej Banku ([www.bgk.pl](http://www.bgk.pl)) lub dostarczone są Użytkownikowi w inny uzgodniony sposób.
5. Ważność certyfikatu na Karcie identyfikacyjnej podana jest na liście Użytkowników.
6. Urządzenia do autoryzacji stanowią własność Banku i podlegają zwrotowi na żądanie Banku oraz zgodnie z postanowieniami § 27 ust. 3.
7. Po zawarciu Umowy z Dysponentem w celu korzystania z BGK – ZLECENIA Dysponent otrzymuje listę Użytkowników oraz Hasła do BGK – ZLECENIA.

#### **§ 10.**

Aktywacja portalu i nadanie dostępu do BGK – ZLECENIA osobom wskazanym we wniosku następuje w terminie nie przekraczającym 5 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy lub przyjęcia przez Bank wniosku o zmianę dostępu.

### **§ 11.**

1. Nawiązanie łączności z BGK – ZLECENIA wymaga podania Identyfikatora użytkownika, Hasła oraz, w przypadkach określonych w Instrukcji użytkownika wykorzystania Urządzenia do autoryzacji.
2. Użytkownik podczas pierwszej łączności w BGK – ZLECENIA zobowiązany jest zmienić Hasło przekazane przez Bank na nowe Hasło znane tylko Użytkownikowi. Dalsze korzystanie z BGK-ZLECENIA możliwe jest tylko przy użyciu nowego Hasła.

## **Rozdział 5**

### **Zasady składania i realizacji operacji aktywnych w BGK – ZLECENIA**

### **§ 12.**

1. Bank realizuje zlecenia płatności złożone w portalu komunikacyjnym BGK – ZLECENIA na warunkach i zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Warunkiem realizacji zlecenia płatności jest:
  - 1) jego sporządzenie zgodnie z formatami i strukturami, określonymi w Instrukcji użytkownika;
  - 2) autoryzacja zlecenia płatności przez Użytkownika poprzez użycie Urządzenia do autoryzacji.
3. Bank udostępnia na bieżąco w BGK - ZLECENIA informację o statusie wprowadzonych zleceń płatności.

### **§ 13.**

1. Zlecenie płatności, złożone przez Instytucję za pośrednictwem BGK – ZLECENIA, autoryzowane zgodnie z Regulaminem, jest dla Banku wiążącym poleceniem obciążenia prowadzonego przez Bank na rzecz Ministra Rozwoju i Finansów lub Dysponenta rachunku bankowego w złotych przeznaczonego do obsługi płatności ze środków europejskich lub krajowego współfinansowania oraz poleceniem uznania rachunku bankowego wskazanego w treści zlecenia płatności odbiorcy płatności.
2. Bank realizuje zlecenia płatności w BGK – ZLECENIA zgodnie z ich treścią.
3. W przypadku niewystarczających środków na rachunku bankowym Ministra Rozwoju i Finansów lub Dysponenta, o którym mowa w ust. 1, Bank realizuje płatności do wysokości salda rachunku.
4. Zlecenie płatności złożone w BGK - ZLECENIA nie wymaga pisemnego potwierdzenia. Wszelkie dane potrzebne do wykonania zlecenia płatności Użytkownik określa drogą elektroniczną. Dyspozycja złożona w BGK - ZLECENIA pociąga za sobą skutki przewidziane dla pisemnej formy składania oświadczenia woli.
5. Użytkownik zobowiązany jest upewnić się, że zlecenie płatności składane w BGK - ZLECENIA jest jednoznaczne i zgodne z jego intencją, a w szczególności czy dane zawarte w nim, w tym numer rachunku bankowego odbiorcy płatności, stanowiący unikatowy identyfikator w rozumieniu ustawy UP, są prawidłowe.
6. Potwierdzeniem wykonania zlecenia płatności są przekazane przez Bank za pośrednictwem portalu komunikacyjnego BGK - ZLECENIA Instytucji informacje wskazujące datę realizacji płatności oraz status zlecenia płatności.

### **§ 14.**

1. Za pomocą BGK - ZLECENIA, Bank przyjmuje do wykonania zlecenia płatności z późniejszą datą realizacji niż data bieżąca.
2. Zlecenia płatności, o których mowa w ust. 1, Bank realizuje w terminach określonych przez Ministra Rozwoju i Finansów lub właściwego Dysponenta.

### **§ 15.**

1. Anulowanie zlecenia płatności przez Instytucję jest możliwe najpóźniej w dniu bezpośrednio poprzedzającym termin płatności zlecenia płatności.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Instytucja zobowiązana jest złożyć dyspozycję anulowania zlecenia płatności w BGK - ZLECENIA zgodnie z Instrukcją użytkownika.

### **§ 16.**

1. Instytucja może dokonać korekty zrealizowanego zlecenia płatności, za wyjątkiem kwoty zlecenia, nazwy i danych odbiorcy płatności, numeru rachunku bankowego, nazwy i danych beneficjenta oraz tytułu płatności.
2. Tryb dokonywania korekt zlecenia płatności określony jest w Instrukcji użytkownika.

### **§ 17.**

1. Instytucja ponosi odpowiedzialność za zlecenia płatności autoryzowane Urzędzeniem do autoryzacji i nie może kwestionować autentyczności zlecenia płatności prawidłowo autoryzowanego tym Urzędzeniem.
2. Bank nie odpowiada za ewentualne skutki i szkody wywołane wadliwym działaniem lub niezgodnym z prawem wykorzystaniem łączny telekomunikacyjnych znajdujących się poza dyspozycją Banku.
3. Jeśli wymaga tego bezpieczeństwo oraz w przypadku konieczności przeprowadzenia prac konserwacyjnych, serwisowych lub modyfikacji BGK - ZLECENIA lub z innych przyczyn niezależnych od Banku, Bank ma prawo, nie ponosząc żadnej odpowiedzialności wobec Instytucji, wprowadzania przerw lub ograniczeń w dostępie do BGK - ZLECENIA.
4. O przerwach oraz czasowych ograniczeniach w dostępie do BGK - ZLECENIA, o którym mowa w ust. 3, Użytkownik będzie powiadamiany komunikatem na stronie startowej BGK - ZLECENIA: <https://www.zleceniaplatnosci.bgk.pl>.
5. Ograniczenia lub przerwy w dostępie do BGK – ZLECENIA mogą wynikać również z utrudnień po stronie zewnętrznej infrastruktury i serwerów, z których korzysta Użytkownik, lub które pośredniczą w udostępnianiu BGK – ZLECENIA, na które Bank nie ma wpływu i nie ponosi za nie odpowiedzialności.

## **Rozdział 6**

### **Bezpieczeństwo korzystania z BGK – ZLECENIA**

### **§ 18.**

1. Instytucja, Dysponent i Użytkownicy zobowiązani są do zapoznania się i stosowania zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa korzystania z BGK - ZLECENIA określonych odpowiednio w Umowie albo Umowie z Dysponentem, Regulaminie oraz w Instrukcji użytkownika, a w szczególności powinien z należytą starannością chronić Identyfikator użytkownika, Hasło, Urządzenie do autoryzacji oraz Numer PIN, PUK przed dostępem osób nieuprawnionych.
2. Instytucja, Dysponent i Użytkownicy zobowiązani są do zapoznania się i stosowania zasad bezpieczeństwa korzystania z BGK – ZLECENIA znajdujących się na stronie Banku służącej do logowania do BGK – ZLECENIA.
3. Z chwilą odbioru Narzędzi, o których mowa w ust. 1, Instytucja, Dysponent i Użytkownicy zobowiązani są do podjęcia środków służących zapobieżeniu naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń portalu komunikacyjnego BGK - ZLECENIA, w szczególności zobowiązani są do przechowywania Narzędzi z zachowaniem należytej staranności oraz niedostępiania ich osobom nieuprawnionym.
4. Instytucja ponosi odpowiedzialność za operacje złożone za pośrednictwem BGK – ZLECENIA przez osoby nieuprawnione w wyniku nieuprawnionego ich wejścia w posiadanie lub



nieuprawnionego udostępnienia im Hasła bądź Numeru PIN, PUK, Karty identyfikacyjnej lub innego Urządzenia do autoryzacji.

### **§ 19.**

1. O przypadkach, o których mowa w § 18 ust. 4, oraz o innych uzasadnionych przypadkach, w szczególności w razie zgubienia, utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia Urządzeń do autoryzacji np. Karty identyfikacyjnej, Hasła, Numeru PIN, PUK, Instytucja lub Użytkownik powinien niezwłocznie zgłaszać w Banku, w formie opisanej w § 21 ust. 3, w celu dokonania przez Bank zablokowania Urządzenia do autoryzacji i zablokowania dostępu do BGK - ZLECENIA przy użyciu wyżej wymienionych Narzędzi.
2. W przypadku niedokonania zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, Instytucja ponosi odpowiedzialność za operacje autoryzowane niezablokowanym w Banku Urządzeniem do autoryzacji oraz nie może kwestionować autentyczności zleceń płatności autoryzowanych w wyżej wymieniony sposób.
3. W przypadku potrzeby wydania przez Bank Użytkownikowi nowych Narzędzi, Bank, wydaje je na podstawie pisemnego wniosku Instytucji, złożonego w trybie określonym w § 21 ust. 3. Wydanie przez Bank nowych Narzędzi wymaga zwrotu wydanych przez Bank Urządzeń do autoryzacji, za wyjątkiem sytuacji opisanych w ust. 1.
4. Nowe Narzędzia zostaną wydane Użytkownikowi przez Bank, w trybie określonym w § 9 ust. 2, w terminie 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia lub dnia zwrotu Urządzeń do autoryzacji.

## **Rozdział 7**

### **Zablokowanie dostępu do BGK – ZLECENIA**

### **§ 20.**

1. Bank ma prawo do zablokowania dostępu do BGK – ZLECENIA lub wezwania do zaprzestania korzystania z Urządzeń do autoryzacji przez Użytkownika w przypadku stwierdzenia korzystania z BGK – ZLECENIA w sposób niezgodny z Umową lub Umową z Dysponentem, Regulaminem lub powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w sposób zagrażający bezpieczeństwu BGK - ZLECENIA i Narzędzi, podejrzenia nieuprawnionego użycia Narzędzi, w szczególności Hasła, Karty identyfikacyjnej, numerów PIN lub PUK, umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanego zlecenia płatności lub w sposób wskazujący na próby łamania zabezpieczeń (w tym Urządzeń do autoryzacji) bądź próby dostępu do danych innych niż udostępnianych na podstawie Umowy.
2. Bank informuje Instytucję lub Dysponenta o zablokowaniu dostępu do BGK - ZLECENIA lub wzywa do zaprzestania korzystania z Urządzeń do autoryzacji przez Użytkownika, przy wykorzystaniu poczty elektronicznej, przesyłając informację/wezwanie na aktualny adres wskazany odpowiednio przez Instytucję lub Dysponenta we wniosku o nadanie dostępu do BGK - ZLECENIA.
3. Bank może dokonać odblokowania dostępu do BGK – ZLECENIA oraz Urządzeń do autoryzacji, po wyjaśnieniu z Użytkownikiem przyczyn blokady dostępu do BGK - ZLECENIA.

### **§ 21.**

1. Instytucji i Dysponentowi przysługuje prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do portalu komunikacyjnego BGK – ZLECENIA.
2. Zablokowanie dostępu do BGK-ZLECENIA jednemu Użytkownikowi wskazanemu przez Instytucję lub Dysponenta nie powoduje zablokowania dostępu pozostałym Użytkownikom.
3. Zgłoszenie zablokowania dostępu do BGK – ZLECENIA jest składane przez Instytucję lub Dysponenta w jednej z niżej wymienionych form:
  - 1) pisemnie – na formularzu stosowanym w Banku, złożonym w Oddziale;
  - 2) elektronicznie na adres poczty elektronicznej: [bgkzlecenia@bgk.pl](mailto:bgkzlecenia@bgk.pl), w postaci skanu zgłoszenia.

4. Odblokowania dostępu do BGK – ZLECENIA dokonuje Bank na pisemny wniosek Instytucji lub Dysponenta złożony w formie wskazanej w ust. 3.

#### **§ 22.**

1. W przypadku podania błędnego Hasła dostęp Użytkownika do BGK – ZLECENIA może zostać zablokowany. Zasady blokowania dostępu do BGK – ZLECENIA są opisane w Instrukcji użytkownika.
2. Odblokowania dostępu do BGK – ZLECENIA Użytkownik może dokonać samodzielnie korzystając z funkcji *Nie pamiętam hasła* dostępnej na stronie startowej BGK-ZLECENIA, niezależnie od godzin pracy Banku lub dokonuje Bank na wniosek Użytkownika złożony za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany w Umowie, w godzinach pracy Banku.
3. W przypadku podania błędnego Numeru PIN Urządzenie do autoryzacji w BGK – ZLECENIA może zostać zablokowane. Wprowadzenie przez Użytkownika błędnego Numeru PIN odblokowującego (PUK) może spowodować trwałe zablokowanie Urządzenia do autoryzacji i konieczność jego wymiany. Zasady blokowania i odblokowywania Urządzenia do autoryzacji zawiera Instrukcja użytkownika.
4. Wydanie nowego Urządzenia do autoryzacji dla Użytkownika następuje na wniosek Instytucji, złożony w formie pisemnej w Oddziale.

### **Rozdział 8 Reklamacje**

#### **§ 23.**

Użytkownik ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez BGK – ZLECENIA oraz wadliwego funkcjonowania Urządzeń do autoryzacji.

#### **§ 24.**

1. Instytucja zobowiązana jest do bieżącej kontroli prawidłowości realizacji złożonych zleceń płatności i niezwłocznego zgłaszania do Banku reklamacji odnośnie stwierdzonych nieprawidłowości, w tym dotyczących nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych zleceń płatności w trybie określonym w § 25.
2. Niezgłoszenie przez Instytucję nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych zleceń płatności w terminie 3 miesięcy od dnia, w którym zlecenie płatności zostało wykonane albo miało być wykonane powoduje wygaśnięcie roszczeń względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych zleceń płatności.

#### **§ 25.**

1. Wszelkie reklamacje Użytkownik, Instytucja i Dysponent może zgłaszać:
  - 1) w formie pisemnej:
    - a) bezpośrednio w Oddziałach lub komórkach organizacyjnych centrali Banku obsługujących odpowiednio Instytucję lub Dysponenta,
    - b) za pośrednictwem poczty, kuriera, faksu,
    - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej lub strony internetowej Banku ([www.bgk.pl](http://www.bgk.pl)) z wykorzystaniem dostępnego na tej stronie formularza;
  - 2) w formie ustnej:
    - a) telefonicznie za pośrednictwem infolinii Banku,
    - b) osobiście w oddziałach lub komórkach organizacyjnych centrali Banku.
2. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej bezpośrednio w oddziale/centrali Banku lub w przypadku wniesienia reklamacji w formie ustnej do protokołu, na żądanie Użytkownika, Instytucji, Dysponenta, Bank potwierdzi okoliczność złożenia reklamacji poprzez wydanie potwierdzenia na piśmie. W innych przypadkach, na

- żądanie składającego reklamację, Bank potwierdzi okoliczność złożenia reklamacji w uzgodnionej z Użytkownikiem, Instytucją i Dysponentem formie.
3. Składający reklamację ma obowiązek szczegółowego i wyczerpującego opisu przedmiotu reklamacji.
  4. Do reklamacji winny być dołączone kopie dokumentów mogących służyć do wykazania zasadności reklamacji.
  5. Jeśli reklamacja dotyczy wydanych przez Bank Urządzeń do autoryzacji, Użytkownik zobowiązany jest opisać uszkodzenia i dołączyć reklamowane Urządzenia.
  6. Reklamacje są rozpatrywane niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpływu do Banku, z zastrzeżeniem ust. 7.
  7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w terminie, o którym mowa w ust. 6, termin ten może zostać wydłużony, jednak nie może przekroczyć 90 dni kalendarzowych od daty wpływu do Banku.
  8. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia reklamacji w terminie, o którym mowa w ust. 6, Bank informuje pisemnie składającego reklamację o przyczynach zmiany terminu rozpatrzenia reklamacji i jego nowym terminie, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 7.
  9. Użytkownikowi, Instytucji i Dysponentowi przysługuje prawo do złożenia odwołania od stanowiska Banku zamieszczonego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację.
  10. Bank rozpatruje odwołanie niezwłocznie, nie dłużej niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 11.
  11. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie odwołania w terminie, o którym mowa w ust. 10, termin ten może zostać wydłużony, jednak nie może przekroczyć 90 dni kalendarzowych od daty wpływu do Banku. Bank informuje składającego odwołanie pisemnie o przyczynach wydłużenia terminu do sporządzenia odpowiedzi na odwołanie.
  12. Postanowienia ust. 1-9 nie ograniczają prawa Instytucji i Dysponenta do dochodzenia przeciwko Bankowi roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
  13. Odpowiedź na reklamację lub odwołanie przesyłana jest przez Bank w formie pisemnej, na ostatni podany przez Użytkownika, Instytucję lub Dysponenta adres dostępny w bankowych systemach informatycznych albo przekazywana, na pisemny wniosek tych podmiotów, w innej uzgodnionej formie.
  14. Procedura związana ze składaniem i trybem rozpatrywania reklamacji jest udostępniona również na stronie internetowej Banku ([www.bgk.pl](http://www.bgk.pl)).

## **Rozdział 9**

### **Wsparcie dla BGK-ZLECENIA**

#### **§ 26.**

1. Bank zapewnia Instytucji i Dysponentowi w okresie obowiązywania Umowy lub Umowy z Dysponentem wsparcie za pośrednictwem Help Desk oraz poczty elektronicznej.
2. Wsparcie za pośrednictwem Help Desk obejmuje pomoc i konsultacje w zakresie:
  - 1) problemów technicznych związanych z korzystaniem z BGK – ZLECENIA;
  - 2) problemów lub zapytań związanych z funkcjonalnością BGK – ZLECENIA oraz problemów merytorycznych.
3. Help Desk dostępny jest w dni robocze, w godzinach i pod numerami telefonów określonymi na stronie internetowej Banku ([www.bgk.pl](http://www.bgk.pl)).
4. Użytkownik ma możliwość przekazywania zapytań/probleatów za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie Banku ([www.bgk.pl](http://www.bgk.pl)) lub na adres poczty elektronicznej: [bgkzlecenia@bgk.pl](mailto:bgkzlecenia@bgk.pl).
5. O zmianie godzin pracy, numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej, o których mowa w ust. 3 i 4, Bank informuje Komunikatem Banku, jednocześnie aktualizując wyżej wymienione

dane na stronie internetowej Banku ([www.bgk.pl](http://www.bgk.pl)). Wyżej wymienione zmiany nie stanowią zmiany Umowy lub Umowy z Dysponentem.

6. Bank zastrzega sobie prawo nagrywania i przechowywania zapisów rozmów telefonicznych przeprowadzonych przez Użytkowników z konsultantami Help Desk.

## **Rozdział 10** **Rozwiązanie Umowy**

### **§ 27.**

1. Rozwiązanie Umowy lub Umowy z Dysponentem może nastąpić przez każdą ze stron, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, liczonego od dnia doręczenia wypowiedzenia umowy. W dniu doręczenia wypowiedzenia, Bank dokonuje blokady dostępu do BGK – ZLECENIA.
2. Bankowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy lub Umowy z Dysponentem z ważnych przyczyn, a w szczególności w przypadku:
  - 1) cofnięcia w terminie określonym przez Ministra Rozwoju i Finansów lub właściwego Dysponenta upoważnienia do składania zleceń płatności dla Instytucji;
  - 2) zamknięcia rachunku bankowego prowadzonego w Banku na rzecz Ministra Rozwoju i Finansów lub właściwego Dysponenta, który upoważnił Instytucję do składania zleceń płatności;
  - 3) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
  - 4) rażącego naruszenia przez Instytucję lub Dysponenta warunków odpowiednio Umowy lub Umowy z Dysponentem;
  - 5) zaistnienia uzasadnionego podejrzenia naruszenia przez Instytucję lub Dysponenta powszechnie obowiązujących przepisów prawa mającym wpływ na realizację odpowiednio Umowy lub Umowy z Dysponentem.
3. W przypadku wypowiedzenia Umowy Instytucja jest zobowiązana zwrócić w okresie wypowiedzenia przekazane przez Bank Urządzenia do autoryzacji pod rygorem obciążenia jej opłatami z tego tytułu zgodnie z Taryfą opłat i prowizji obowiązującą w Banku w dniu rozwiązania Umowy.

## **Rozdział 11** **Opłaty i prowizje**

### **§ 28.**

1. Za czynności związane z obsługą portalu komunikacyjnego BGK – ZLECENIA Bank pobiera opłaty i prowizje zgodnie z Taryfą opłat i prowizji.
2. Opłaty i prowizje mogą być uiszczone w formie bezgotówkowej w drodze uznania rachunku wskazanego przez Bank.
3. Bank zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Taryfy opłat i prowizji w zakresie wysokości opłat i prowizji oraz do wprowadzania nowych opłat i prowizji, w trakcie obowiązywania Umowy i Umowy z Dysponentem, bez wypowiedzenia warunków tych Umów, na podstawie dokonanej przez siebie oceny czynników ekonomicznych mających wpływ na określenie wysokości opłat i prowizji. Zmiany w Taryfie opłat i prowizji oraz wprowadzenie nowych opłat i prowizji mogą być dokonane przez Bank w szczególności w przypadku zmiany jednego z następujących czynników:
  - 1) zmiany wskaźników zmian cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanych przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego;
  - 2) zmiany cen energii i taryf telekomunikacyjnych na rynku krajowym i międzynarodowym oraz opłat stosowanych przez inne instytucje, z usług których korzysta Bank przy wykonywaniu danej czynności;
  - 3) zmiany zakresu lub formy wykonywania danej czynności;

- 4) wprowadzenia przez Bank nowych usług rozszerzających dotychczasowy zakres świadczenia usług płatniczych;
  - 5) zmiany innych czynników, które bezpośrednio lub pośrednio wpływają na koszty wykonywania danej czynności przez Bank.
4. Obowiązująca Taryfa opłat i prowizji podawana jest do wiadomości w formie Komunikatu Banku na stronie internetowej Banku ([www.bgk.pl](http://www.bgk.pl)).
  5. Zmiana Taryfy opłat i prowizji dokonywana jest w trybie określonym dla zmiany Regulaminu, wskazanym w § 29.

## **Rozdział 12**

### **Zmiana Regulaminu**

#### **§ 29.**

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy lub Umowy z Dysponentem i jest udostępniany na stronie internetowej Banku ([www.bgk.pl](http://www.bgk.pl)).
2. Bank zastrzega sobie prawo dokonania zmian w Regulaminie w trakcie obowiązywania Umowy i Umowy z Dysponentem, bez wypowiedzenia warunków tych umów.
3. Bank przekazuje Instytucji i Dysponentowi zawiadomienie o planowanych zmianach Regulaminu z podaniem daty wejścia w życie zmian, oraz o uprawnieniu Instytucji i Dysponenta do zgłoszenia, w terminie 14 dni kalendarzowych od daty zawiadomienia, sprzeciwu wobec tych zmian w przypadku braku ich akceptacji i prawie wypowiedzenia Umowy i Umowy z Dysponentem, wskazując możliwość zapoznania się z treścią zmian oraz pełnym brzmieniem zmienionego Regulaminu.
4. Zawiadomienie o zmianach wraz z informacją o dacie ich wejścia w życie Bank przekazuje Instytucji i Dysponentowi w formie elektronicznej w postaci komunikatu zamieszczonego w portalu komunikacyjnym BGK - ZLECENIA oraz na stronie internetowej Banku wskazanej w ust. 1.
5. Treść zmienionych postanowień Regulaminu oraz pełne brzmienie zmienionego Regulaminu, wraz z podaniem daty wejścia w życie tych zmian, są udostępniane w formie Komunikatu Banku na stronie internetowej Banku wskazanej w ust. 1.
6. Za dzień doręczenia w formie elektronicznej zawiadomienia o zmianach Regulaminu uważa się dzień, w którym Komunikat Banku zawierający wyżej wymienione zawiadomienie został wyświetlony w portalu komunikacyjnym BGK - ZLECENIA.
7. Instytucja i Dysponent są uprawnieni do złożenia, w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o planowanych przez Bank zmianach Regulaminu, pisemnego sprzeciwu wobec tych zmian, w przypadku braku ich akceptacji, wraz z wypowiedzeniem odpowiednio Umowy albo Umowy z Dysponentem. Złożenie wypowiedzenia Umowy albo Umowy z Dysponentem w takim przypadku skutkuje rozwiązaniem odpowiednio Umowy albo Umowy z Dysponentem z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie planowanych zmian Regulaminu, z uwzględnieniem § 27 ust. 3, chyba że strony uzgodnią wcześniejszy termin rozwiązania Umowy albo Umowy z Dysponentem. Niezłożenie sprzeciwu wraz z wypowiedzeniem Umowy albo Umowy z Dysponentem w powyższym terminie oznacza, że Instytucja i odpowiednio Dysponent wyraża zgodę na zmiany Regulaminu.
8. W przypadku, gdy Instytucja lub Dysponent nie złoży pisemnego sprzeciwu wraz z wypowiedzeniem odpowiednio Umowy lub Umowy z Dysponentem w terminie określonym w ust. 7, zmiany Regulaminu obowiązują od dnia podanego w przekazanym zawiadomieniu o zmianach Regulaminu.

## Rozdział 13 Postanowienia końcowe

### § 30.

1. W związku ze zbieraniem od Instytucji/Dysponenta danych osobowych osób przez niego upoważnionych tj. reprezentantów i pełnomocników, jak również danych osobowych beneficjentów rzeczywistych, Bank jako administrator danych na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2016 r. poz. 922), informuje, że dane osób podanych Bankowi przez Instytucję/Dysponenta:
  - 1) osób upoważnionych dotyczące imienia, nazwiska, numeru PESEL, serii i numeru dokumentu tożsamości, daty wydania dokumentu tożsamości, oraz nazwy zakładu pracy;
  - 2) będących beneficjentami rzeczywistymi dotyczące imienia, nazwiska, numeru PESEL, serii i numeru dokumentu tożsamości, daty wydania dokumentu tożsamości, obywatelstwa oraz adresu zamieszkania, stanowiska/funkcji/stosunku własnościowego,będą przetwarzane w celu:
  - a) realizowania czynności bankowych i innych czynności stanowiących przedmiot działalności Banku związanych z zawarciem i wykonaniem Umowy, co w przypadku rozliczeń transakcji płatniczych jest związane z przetwarzaniem danych także w systemach krajowych organizacji pośredniczących w ich realizacji (m.in. KIR S.A. z siedzibą w Warszawie, NBP z siedzibą w Warszawie),
  - b) wypełniania prawnie usprawiedliwionego celu Banku wynikającego z przepisów prawa, którym w szczególności jest marketing bezpośredni produktów i usług Banku, dochodzenie roszczeń z tytułu prowadzonej przez Bank działalności,
  - c) archiwalnym i statystycznym.
2. Dane uzyskane przez Bank w trybie i z powodów, o których mowa w ust. 1, mogą być przekazane przez Bank wyłącznie podmiotom wskazanym w ustawie Prawo bankowe, chyba że osoba, której dane dotyczą, upoważni Bank do przetwarzania swoich danych osobowych w trybie określonym w art. 104 ust. 3 ustawy Prawo bankowe.
3. Osobom, o których mowa ust. 1 pkt 1, których dane są przetwarzane, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych, ich poprawiania oraz prawo zgłaszania sprzeciwu wobec przetwarzania przez Bank w celach związanych z reklamą własnych produktów i usług Banku.
4. Beneficjentom rzeczywistym, których dane są przetwarzane, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
5. Instytucja/Dysponent jest zobowiązany do uprzedniego uzyskania zgody osób, o których mowa w ust. 1 pkt 1, których dane osobowe są przekazane do Banku, na takie przekazanie w celu przetwarzania ich przez Bank oraz do przekazania tym osobom w imieniu Banku informacji określonych w ust.1, wskazując siebie jako źródło danych osobowych. Bank nie ponosi odpowiedzialności w przypadku naruszenia przez Instytucję/Dysponenta powyższych zobowiązań.
6. Instytucja/Dysponent zobowiązany jest do poinformowania beneficjentów rzeczywistych, których dane osobowe przekazał Bankowi w celu ich przetwarzania, o tym fakcie oraz do przekazania tym osobom w imieniu Banku informacji, o których mowa w art. 25 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, określonych w ust. 1 i 4, wskazując siebie jako źródło danych osobowych. Bank nie ponosi odpowiedzialności w przypadku naruszenia przez Instytucję/Dysponenta powyższych zobowiązań.
7. W odniesieniu do osób upoważnionych, wymóg o którym mowa w ust. 5, może być również spełniony w drodze odebrania przez Instytucję/Dysponenta od osób fizycznych, których dane osobowe są przekazywane Bankowi, pisemnej zgody na przetwarzanie ich danych osobowych w celu realizacji Umowy z wykorzystaniem formularzy Banku.

### **§ 31.**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie oraz Umowie lub Umowie z Dysponentem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Niniejszy Regulamin – zgodnie z art. 384 kodeksu cywilnego oraz art. 109 ust. 2 Prawa bankowego – ma charakter wiążący dla stron.

### **§ 32.**

Na podstawie art. 7 ust. 1 – 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. z 2016 r. poz. 1988, z późn. zm.) oświadczenia woli związane z dokonywaniem czynności bankowych mogą być składane w postaci elektronicznej, a jeśli ustawa zastrzega dla czynności prawnej formę pisemną, uznaje się, że czynność dokonana w postaci elektronicznej spełnia wymagania formy pisemnej także wtedy, gdy forma została zastrzeżona pod rygorem nieważności. Dokumenty związane z czynnościami bankowymi mogą być sporządzane na informatycznych nośnikach elektronicznych, jeżeli dokumenty te będą w sposób należyty utworzone, utrwalone, przekazane, przechowywane i zabezpieczone. Zgodnie z właściwymi przepisami wykonawczymi utworzenie dokumentu polega na zapisaniu sekwencji danych, związanych z jedną lub wieloma czynnościami bankowymi, na elektronicznym nośniku informacji i podpisaniu tych danych, przy czym za wystarczające uważane jest podpisanie poprzez złożenie podpisu elektronicznego lub dołączenie danych identyfikujących, zgodnie z Umową lub Umową z Dysponentem.

Warszawa, marzec 2017 r.