

Regulamin

**korzystania z Portalu Zewnętrznego MnS przez gminy współpracujące
z Bankiem Gospodarstwa Krajowego w ramach programu
„Mieszkanie na Start”**

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1.

„Regulamin korzystania z Portalu Zewnętrznego MnS przez gminy współpracujące z Bankiem Gospodarstwa Krajowego w ramach programu Mieszkanie na Start”, zwany dalej Regulaminem, określa warunki, na jakich Bank Gospodarstwa Krajowego umożliwi Gminie dostęp do Portalu Zewnętrznego MnS, obejmujący dokonywanie wpisów do ewidencji najemców, dla których została wydana decyzja w sprawie dopłat oraz aktualizację informacji w ewidencji, a także rejestrowanie i przekazywanie wniosków o wypłatę dopłat i obsługę rozliczeń z tytułu dopłat.

§ 2.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **administrator** – osobę fizyczną wskazaną przez Gminę we wniosku o nadanie/zmianę/odwołanie dostępu do Portalu Zewnętrznego MnS, której BGK nadał uprawnienia do zarządzania uprawnieniami użytkowników, a w przypadku istnienia takiej możliwości w ramach zasad nadawania dostępu do Portalu Zewnętrznego MnS – także do nadawania, zmiany i odwoływania dostępu dla użytkowników;
- 2) **autoryzacja** – zgodę Gminy na wykonanie zlecenia płatności lub innych dyspozycji wyrażoną w sposób i zgodnie z procedurą określoną w Regulaminie;
- 3) **Bank/BGK** – Bank Gospodarstwa Krajowego;
- 4) **dopłaty** – dopłaty do czynszu, o których mowa w ustawie;
- 5) **dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 6) **Fundusz Dopłat** – Fundusz Dopłat, o którym mowa w ustawie z dnia 5 grudnia 2002 r. o dopłatach do oprocentowania kredytów mieszkaniowych o stałej stopie procentowej (Dz. U. z 2019 r. poz. 1454, z późn. zm.);
- 7) **Gmina** – jednostkę samorządu terytorialnego właściwą miejscowo dla inwestycji mieszkaniowej, w związku z którą BGK zawarł z tą Gminą umowę w sprawie stosowania dopłat oraz Umowę;
- 8) **hasło startowe** – hasło nadane administratorowi przez BGK lub hasło nadane użytkownikowi przez administratora lub BGK, które służy do pierwszego logowania w Portalu Zewnętrznym MnS;
- 9) **hasło** – ciąg liter i cyfr identyfikujący użytkownika lub administratora w celu zapewnienia wyłączności dostępu do Portalu Zewnętrznego MnS;
- 10) **identyfikator użytkownika** – nazwę użytkownika, tzw. login, składający się z ciągu liter i cyfr, nadaną przez administratora lub BGK, w celu identyfikacji użytkownika podczas korzystania z Portalu Zewnętrznego MnS;
- 11) **identyfikator administratora** – nazwę administratora, tzw. login, składający się z ciągu liter i cyfr, nadaną przez Bank, w celu identyfikacji administratora podczas korzystania z Portalu Zewnętrznego MnS;
- 12) **Instrukcja użytkownika** – instrukcję użytkownika Portalu Zewnętrznego MnS;
- 13) **komunikat Banku** – informację podawaną do wiadomości Gminy poprzez jej udostępnienie na stronie internetowej Banku pod adresem www.bgk.pl;
- 14) **najemca** – najemcę będącego stroną umowy najmu mieszkania albo osobę ubiegającą się o zawarcie umowy najmu mieszkania na zasadach określonych w ustawie;
- 15) **narzędzia** – elementy niezbędne do użytkowania Portalu Zewnętrznego MnS, tj. identyfikatory użytkowników lub administratorów i hasła;
- 16) **operacje aktywne** – czynności, w rezultacie których powstają zlecenia płatnicze w rozumieniu ustawy UP;

- 17) **operacje pasywne** – dyspozycje oraz czynności nie powodujące skutków w postaci zmiany stanu środków pieniężnych na rachunku Funduszu Dopłat;
- 18) **Portal Zewnętrzny MnS** – portal komunikacyjny (elektroniczny system) umożliwiający za pośrednictwem internetu dokonywanie wpisów do ewidencji najemców oraz ich aktualizację, a także rejestrowanie i przekazywanie wniosków o wypłatę dopłat i obsługę rozliczeń z tytułu dopłat;
- 19) **program Mieszkanie na Start** – program stosowania dopłat pokrywających część czynszu za najem na podstawie przepisów ustawy, nazwany umownie „Mieszkanie na Start”;
- 20) **Umowa** – umowę o świadczenie usług za pośrednictwem systemu MnS zawartą pomiędzy BGK a Gminą;
- 21) **umowa w sprawie stosowania dopłat** – umowę zawartą przez BGK z Gminą na podstawie art. 12 ustawy;
- 22) **ustawa** – ustawę z dnia 20 lipca 2018 r. o pomocy państwa w ponoszeniu wydatków mieszkaniowych w pierwszych latach najmu mieszkania (Dz. U. z 2020 r. poz. 551);
- 23) **ustawa UP** – ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2020 r. poz. 794);
- 24) **użytkownik** – osobę fizyczną, której administrator lub BGK nadał uprawnienia do wykonywania operacji aktywnych i/lub pasywnych w Portalu Zewnętrznym MnS;
- 25) **wypłata** – przekazanie Gminie łącznej kwoty dopłat, o której mowa w art. 19 ust. 4 ustawy;
- 26) **zwrot dopłat** – zwrot nienależnie pobranych dopłat.

Rozdział 2

Zakres usług Portalu Zewnętrznego MnS

§ 3.

1. Portal Zewnętrzny MnS umożliwia wykonywanie operacji pasywnych i operacji aktywnych.
2. Szczegółowy opis funkcjonalności oraz zasady korzystania i obsługi Portalu Zewnętrznego MnS, w tym dotyczące jego zabezpieczeń, określa Instrukcja użytkownika.
3. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian Instrukcji użytkownika, w szczególności wynikających ze zmian w zakresie funkcjonalności Portalu Zewnętrznego MnS.
4. Zmiany Instrukcji użytkownika nie stanowią zmiany Umowy.
5. Bank informuje o zmianach Instrukcji użytkownika oraz udostępnia jej nową wersję w trybie określonym w ust. 7 w terminie co najmniej 7 dni przed dniem jej wejścia w życie.
6. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian zakresu funkcjonalnego Portalu Zewnętrznego MnS, 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 programu MnS.
7. Bank informuje Gminę o zmianach określonych w ust. 6 z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem przed dniem wejścia w życie tych zmian, na adres poczty elektronicznej wskazany w załączniku nr 2 do umowy w sprawie stosowania dopłat. Za dzień doręczenia informacji o wyżej wymienionych zmianach uważa się dzień roboczy następujący po dniu wystania przez Bank wiadomości pocztą elektroniczną.

§ 4.

Operacje pasywne umożliwiają w szczególności:

- 1) uzupełnienie ewidencji najemców;
- 2) aktualizację ewidencji najemców, w tym również wykreślenie najemców;
- 3) złożenie wniosku o wypłatę dopłat;
- 4) rozliczenie wypłaconych dopłat;
- 5) rozliczenie zwrotu wypłaconych dopłat;

- 6) uzyskiwanie informacji przekazywanych przez Bank o wypłatach dopłat;
- 7) inne czynności, zgodnie z Instrukcją użytkownika.

§ 5.

Operacje aktywne umożliwiają w szczególności:

- 1) autoryzację operacji pasywnych, o których mowa w § 4 pkt 3;
- 2) inne czynności, zgodnie z Instrukcją użytkownika.

Rozdział 3 Udostępnianie usług w Portalu Zewnętrznym MnS

§ 6.

1. Warunkiem udostępnienia Gminie usług w Portalu Zewnętrznym MnS jest:
 - 1) zawarcie z Bankiem Umowy,
 - 2) złożenie wniosku o nadanie dostępu do Portalu Zewnętrznego MnS dla administratora z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Do czasu udostępnienia w Portalu Zewnętrznym MnS funkcjonalności umożliwiającej administratorowi nadawanie, zmianę, odwoływanie dostępu do Portalu Zewnętrznego MnS dla użytkowników lub w przypadku wystąpienia innych okoliczności uniemożliwiających zarządzanie dostęпами przez administratora, we wniosku o którym mowa w ust. 1 pkt 2 należy ująć wszystkich użytkowników uprawnionych do wykonywania operacji aktywnych i/lub pasywnych.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 Gmina przekazuje w formie papierowej oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: mns@bgk.pl.
4. W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Portalu Zewnętrznego MnS, urządzenia i programy komputerowe zainstalowane w Gminie powinny spełniać wymagania techniczne określone w Instrukcji użytkownika.
5. Bank nie gwarantuje poprawności pracy urządzeń i programów nie spełniających wymagań technicznych określonych w Instrukcji użytkownika i nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Gminę z takich urządzeń i programów.

§ 7.

1. Warunkiem korzystania z operacji pasywnych w Portalu Zewnętrznym MnS jest posiadanie identyfikatora użytkownika i hasła oraz aktywacja Portalu Zewnętrznego MnS przez Bank.
2. Warunkiem korzystania z operacji aktywnych w Portalu Zewnętrznym MnS jest posiadanie identyfikatora użytkownika, hasła, odpowiednich uprawnień oraz aktywacja Portalu Zewnętrznego MnS przez Bank.

§ 8.

1. Gmina we wniosku, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 2, wskazuje osobę/osoby, która/które będzie/będą administratorem/administratorami.
2. W uzasadnionych przypadkach Gmina może wskazać we wniosku, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 2, także inne osoby z określeniem roli użytkownika, z zastrzeżeniem § 6 ust. 2.
3. Umowa oraz wniosek, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 2, są podpisywane przez te same osoby uprawnione do składania oświadczeń w zakresie praw i obowiązków majątkowych Gminy.

Rozdział 4 Zasady korzystania z Portalu Zewnętrznego MnS

§ 9.

1. Po zawarciu Umowy i złożeniu wniosku o nadanie dostępu do Portalu Zewnętrznego MnS Gmina otrzymuje listę administratorów i/lub użytkowników z nadanymi im identyfikatorami.

2. Lista przesyłana jest pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany w załączniku nr 2 do umowy w sprawie stosowania dopłat.
3. Hasło startowe dla administratora jest przesyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej administratora wskazany we wniosku, o którym mowa § 6 ust. 1 pkt 2.
4. W przypadku, o którym mowa w § 6 ust. 2, hasła startowe dla użytkowników są przesyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adresy poczty elektronicznej poszczególnych użytkowników wskazane we wniosku, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 2.

§ 10.

Aktywacja Portalu Zewnętrznego MnS i nadanie dostępu do Portalu Zewnętrznego MnS administratorom i/lub użytkownikom wskazanym we wniosku, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 2, następuje w terminie nie przekraczającym 5 dni roboczych od dnia przyjęcia przez Bank tego wniosku.

§ 11.

1. Nawiązanie przez użytkownika lub administratora łączności z Portalem Zewnętrznym MnS wymaga podania odpowiednio identyfikatora użytkownika lub identyfikatora administratora oraz hasła.
2. Użytkownik oraz administrator podczas pierwszej łączności z Portalem Zewnętrznym MnS zobowiązany jest zmienić hasło startowe przekazane w sposób określony w § 9 ust. 3 i 4 na nowe hasło znane odpowiednio tylko użytkownikowi albo administratorowi (Portal Zewnętrzny MnS wymusi zmianę hasła startowego na hasło znane wyłącznie administratorowi albo użytkownikowi). Dalsze korzystanie z Portalu Zewnętrznego MnS możliwe jest tylko przy użyciu nowego hasła.

Rozdział 5

Zasady realizacji operacji aktywnych w Portalu Zewnętrznym MnS

§ 12.

1. Bank realizuje wypłaty dopłat, wynikające z zarejestrowanych przez Gminę w Portalu Zewnętrznym MnS wniosków o wypłatę dopłat, na warunkach i zasadach określonych w niniejszym Regulaminie oraz umowie w sprawie stosowania dopłat.
2. Warunkiem realizacji wypłaty jest:
 - 1) zarejestrowanie wniosku o wypłatę dopłat zgodnie z formatami i strukturami określonymi w Instrukcji użytkownika;
 - 2) autoryzacja zarejestrowanego wniosku o wypłatę dopłat przez uprawnionego użytkownika.
3. Bank udostępnia na bieżąco w Portalu Zewnętrznym MnS informację o statusie zarejestrowanych wniosków o wypłatę dopłat.

§ 13.

1. Wnioski o wypłatę dopłat, zarejestrowane przez Gminę za pośrednictwem Portalu Zewnętrznego MnS, autoryzowane zgodnie z Regulaminem, są dla Banku podstawą obciążenia prowadzonego przez Bank w złotych rachunku bankowego Funduszu Dopłat, przeznaczonego do obsługi wypłat dopłat przyznanych najemcom, oraz poleceniem uznania rachunku bankowego wskazanego w treści umowy w sprawie stosowania dopłat, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Bank dokonuje wypłaty dopłat po uprzedniej weryfikacji zgodności danych zawartych w ewidencji najemców oraz we wniosku o wypłatę dopłat. Bank zamieszcza w Portalu Zewnętrznym MnS informację o dokonaniu wypłaty.

3. Wnioski o wypłatę dopłat zarejestrowane w Portalu Zewnętrznym MnS nie wymagają pisemnego potwierdzenia. Wszelkie dane potrzebne do wykonania wypłaty użytkownik określa drogą elektroniczną. Dyspozycja złożona w Portalu Zewnętrznym MnS pociąga za sobą skutki przewidziane dla pisemnej formy składania oświadczenia woli.
4. Użytkownik zobowiązany jest upewnić się, że wniosek o wypłatę dopłat jest zarejestrowany w Portalu Zewnętrznym MnS jednoznacznie i zgodnie z jego intencją, a w szczególności czy dane zawarte w nim, są prawidłowe.

§ 14.

1. Za pomocą Portalu Zewnętrznego MnS Bank przyjmuje do wykonania wnioski o wypłatę dopłat z późniejszą datą realizacji niż data bieżąca.
2. Zlecenia płatności, o których mowa w ust. 1, Bank realizuje w terminach określonych w umowie w sprawie stosowania dopłat.

§ 15.

1. Cofnięcie przez Gminę wniosku o wypłatę dopłat jest możliwe najpóźniej do dnia skierowania przez Bank dyspozycji płatności do realizacji.
2. W celu cofnięcia wniosku o wypłatę dopłat Gmina zobowiązana jest złożyć dyspozycję anulowania wypłaty w Portalu Zewnętrznym MnS zgodnie z Instrukcją użytkownika.

§ 16.

Tryb dokonywania korekt wniosków o wypłatę dopłat jest określony w Instrukcji użytkownika.

§ 17.

1. Gmina nie może kwestionować autentyczności prawidłowo autoryzowanego wniosku o wypłatę dopłat zarejestrowanego w Portalu Zewnętrznym MnS.
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 Portalu Zewnętrznego MnS lub z innych przyczyn niezależnych od Banku, Bank ma prawo, nie ponosząc żadnej odpowiedzialności wobec Gminy, wprowadzania przerw lub ograniczeń w dostępie do Portalu Zewnętrznego MnS.
4. O przerwach oraz czasowych ograniczeniach w dostępie do Portalu Zewnętrznego MnS, o którym mowa w ust. 3, użytkownik będzie powiadamiany komunikatem Banku.
5. W przypadku awarii Portalu Zewnętrznego MnS Gmina może złożyć do Banku wniosek o wypłatę dopłat w formie pisemnej (papierowej) zgodnie z umową w sprawie stosowania dopłat.

Rozdział 6

Bezpieczeństwo korzystania z Portalu Zewnętrznego MnS

§ 18.

1. Gmina zobowiązana jest do zapoznania się i stosowania zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa korzystania z Portalu Zewnętrznego MnS określonych odpowiednio w Umowie, Regulaminie oraz w Instrukcji użytkownika, a w szczególności powinna z należytą starannością chronić identyfikator użytkownika i identyfikator administratora oraz hasło przed dostępem osób nieuprawnionych.
2. Z chwilą odbioru narzędzi, o których mowa w ust. 1, Gmina, administratorzy i użytkownicy zobowiązani są do podjęcia środków służących zapobieżeniu naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń Portalu Zewnętrznego MnS, w szczególności zobowiązani są do przechowywania

narzędzi z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym.

3. Zarówno administrator jak i użytkownik powinni każdorazowo rozłączać się z Portalem Zewnętrznym MnS w przypadku odejścia od pracy przy komputerze.
4. Gmina ponosi odpowiedzialność za prawidłowo autoryzowane wnioski o wypłatę dopłat oraz nie może kwestionować autentyczności wypłat autoryzowanych w wyżej wymieniony sposób.
5. Gmina ponosi odpowiedzialność za operacje złożone za pośrednictwem Portalu Zewnętrznego MnS przez osoby nieuprawnione w wyniku nieuprawnionego ich wejścia w posiadanie lub nieuprawnionego udostępnienia im hasła.

§ 19.

1. O przypadkach, o których mowa w § 18 ust. 5, oraz o innych uzasadnionych przypadkach, w szczególności w razie zgubienia, utraty, kradzieży, przywłaszczenia hasła, Gmina, administrator lub użytkownik powinni niezwłocznie powiadomić Bank, w formie opisanej w § 21 ust. 3, w celu dokonania przez Bank zablokowania dostępu do Portalu Zewnętrznego MnS przy użyciu wyżej wymienionych narzędzi.
2. W przypadku potrzeby wydania użytkownikowi lub administratorowi nowego identyfikatora użytkownika lub identyfikatora administratora i hasła, Bank, na podstawie pisemnego wniosku Gminy, przygotowuje nowe narzędzia.
3. Nowe narzędzia zostaną wydane przez Bank użytkownikowi i/lub administratorowi w trybie określonym w § 9, w terminie 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia.

Rozdział 7

Zablokowanie dostępu do Portalu Zewnętrznego MnS

§ 20.

1. Bank ma prawo do zablokowania dostępu użytkownikowi i/lub administratorowi do Portalu Zewnętrznego MnS w przypadku stwierdzenia korzystania z Portalu Zewnętrznego MnS w sposób niezgodny z Umową, Regulaminem, Instrukcją użytkownika oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w sposób zagrażający bezpieczeństwu Portalu Zewnętrznego MnS i narzędzi, podejrzenia nieuprawnionego użycia narzędzi, w szczególności hasła lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanego złożenia wniosku o wypłatę dopłat.
2. Bank informuje Gminę o zablokowaniu dostępu do Portalu Zewnętrznego MnS lub wzywa do zaprzestania korzystania z Portalu Zewnętrznego MnS, przy wykorzystaniu poczty elektronicznej, przysyłając informację/wezwanie na adres poczty elektronicznej wskazany przez Gminę w załączniku nr 2 do umowy w sprawie stosowania dopłat.
3. Bank może dokonać odblokowania dostępu do Portalu Zewnętrznego MnS po wyjaśnieniu z użytkownikiem i/lub administratorem przyczyn blokady dostępu do Portalu Zewnętrznego MnS.

§ 21.

1. Gmina może wystąpić z wnioskiem o zablokowanie użytkownikowi i/lub administratorowi dostępu do Portalu Zewnętrznego MnS, którego wzór określa załącznik nr 1 do Umowy.
2. Zablokowanie dostępu do Portalu Zewnętrznego MnS jednemu użytkownikowi lub administratorowi, wskazanemu przez Gminę, nie powoduje zablokowania dostępu pozostałym użytkownikom lub administratorom.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, Gmina przekazuje w formie papierowej oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: mns@bgk.pl.
4. Bank odblokowuje dostęp do Portalu Zewnętrznego MnS na wniosek Gminy, którego wzór określa załącznik nr 1 do Umowy, złożony w formie wskazanej w ust. 3.

Rozdział 8

Reklamacje

§ 22.

1. Potwierdzeniem dokonania wypłaty dopłat są informacje przekazane Gminie przez Bank, za pośrednictwem Portalu Zewnętrznego MnS, wskazujące datę realizacji wypłaty oraz jej status.
2. Gmina zobowiązana jest do bieżącej kontroli prawidłowości realizacji zarejestrowanych wniosków o wypłatę dopłat i niezwłocznego zgłaszania do Banku reklamacji, w trybie określonym w § 23, dotyczących stwierdzonych nieprawidłowości, w tym nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych wniosków o wypłatę dopłat.

§ 23.

1. Wszelkie reklamacje dotyczące funkcjonowania Portalu Zewnętrznego MnS Gmina może zgłaszać:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) bezpośrednio w Regionach lub komórkach organizacyjnych centrali Banku,
 - b) za pośrednictwem poczty, kuriera lub faksu,
 - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej lub strony internetowej Banku (www.bgk.pl), z wykorzystaniem dostępnego na tej stronie formularza;
 - 2) w formie ustnej:
 - a) telefonicznie za pośrednictwem infolinii Banku,
 - b) osobiście w Regionach lub komórkach organizacyjnych centrali Banku.
2. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej bezpośrednio w Regionie/centrali Banku lub w przypadku wniesienia reklamacji w formie, o której mowa w ust. 1 pkt 2, na żądanie składającego reklamację, Bank potwierdzi okoliczność złożenia reklamacji poprzez wydanie potwierdzenia na piśmie. W innych przypadkach, na żądanie składającego reklamację, Bank potwierdzi okoliczność złożenia reklamacji w uzgodnionej ze składającym reklamację formie.
3. Składający reklamację ma obowiązek szczegółowego i wyczerpującego opisu przedmiotu reklamacji.
4. Jeżeli tego wymaga przedmiot reklamacji do zgłoszenia należy dołączyć dokumenty potwierdzające podstawę złożenia reklamacji.
5. Jeśli reklamacja dotyczy wydanych przez Bank narzędzi, składający reklamację zobowiązany jest opisać zaistniały problem.
6. Bank zastrzega sobie prawo, w związku z prowadzonym postępowaniem reklamacyjnym, do kontaktu za pośrednictwem poczty elektronicznej z użytkownikiem lub administratorem na adres poczty elektronicznej użytkownika i/lub administratora lub na numer telefonu Gminy wskazany we wniosku o nadanie/odwołanie/zmianę dostępu do portalu zewnętrznego MnS w celu uzyskania dodatkowych wyjaśnień, w tym na piśmie, lub dokumentów.
7. Bank udziela odpowiedzi na reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od daty wpływu do Banku, w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych oraz realizacji praw i obowiązków wynikających z ustawy UP, z zastrzeżeniem ust. 8 pkt 1;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od daty wpływu do Banku, w przypadku reklamacji dotyczącej innego zakresu niż określony w pkt 1, z zastrzeżeniem ust. 8 pkt 2.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w terminie, o którym mowa w ust. 7, Bank wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą być ustalone w celu rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, który nie może przekroczyć odpowiednio:
 - 1) 35 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji do Banku, w przypadku reklamacji, o których mowa w ust. 7 pkt 1;

- 2) 60 dni kalendarzowych od daty wpływu do Banku, w przypadku reklamacji, o których mowa w ust. 7 pkt 2.
9. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez Bank składającemu reklamację przysługuje prawo do złożenia odwołania od stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację, w formie wskazanej w ust. 1 i 2.
 10. Bank rozpatruje odwołanie niezwłocznie, nie dłużej niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania odwołania, 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 60 dni od daty wpływu do Banku. Bank informuje składającego odwołanie pisemnie o przyczynach wydłużenia terminu rozpatrzenia odwołania oraz określa przewidywany termin jego rozpatrzenia.
 12. Postanowienia ust. 9-11 nie ograniczają prawa składającego reklamację do dochodzenia przeciwko Bankowi roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
 13. Odpowiedź na reklamację lub odwołanie przesyłana jest przez Bank w formie pisemnej za potwierdzeniem odbioru, na ostatni podany przez składającego adres dostępny w bankowych systemach informatycznych albo przekazywana, na pisemny wniosek tego podmiotu, w innej uzgodnionej formie.
 14. Procedura związana ze składaniem i trybem rozpatrywania reklamacji jest udostępniona również na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl), w zakładce „Reklamacje”.

Rozdział 9

Wsparcie dla Portalu Zewnętrznego MnS

§ 24.

1. Bank zapewnia Gminie w okresie obowiązywania Umowy i umowy w sprawie stosowania dopłat wsparcie za pośrednictwem infolinii oraz poczty elektronicznej.
2. Wsparcie za pośrednictwem infolinii obejmuje pomoc i konsultacje w zakresie:
 - 1) problemów technicznych związanych z korzystaniem z Portalu Zewnętrznego MnS;
 - 2) problemów lub zapytań związanych z funkcjonalnością Portalu Zewnętrznego MnS.
3. Bank udostępnia użytkownikom Portalu Zewnętrznego MnS specjalny adres poczty elektronicznej: mns@bgk.pl w celu pomocy w zakresie:
 - 1) udzielania informacji związanych z funkcjonowaniem Portalu Zewnętrznego MnS;
 - 2) wyjaśniania specyfiki związanej z zasadami przetwarzania poszczególnych rodzajów dyspozycji składanych za pośrednictwem Portalu Zewnętrznego MnS.
4. Infolinia dostępna jest w dni robocze, w godzinach 8.00 – 16.00, pod numerem telefonu: **801 598 888 lub +48 22 475 88 88.**
5. O zmianie godzin pracy, numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej, o których mowa w ust. 3 i 4, Bank informuje komunikatem Banku. Wyżej wymienione zmiany nie stanowią zmiany Umowy.
6. Bank zastrzega sobie prawo nagrywania i przechowywania zapisów rozmów telefonicznych przeprowadzonych przez użytkowników lub administratorów z konsultantami infolinii.

Rozdział 10

Rozwiązanie Umowy

§ 25.

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze Stron z ważnych przyczyn poprzez jej wypowiedzenie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca, z zastrzeżeniem ust. 2 - 4.
2. Pomimo rozwiązania Umowy jej postanowienia stosuje się do praw i obowiązków Stron powstałych przed dniem jej rozwiązania.
3. Bankowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w szczególności w przypadku:
 - 1) zamknięcia rachunku bankowego prowadzonego w Banku na rzecz Funduszu Dopłat;
 - 2) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 3) rażącego naruszenia przez Gminę warunków Umowy;
 - 4) zaistnienia uzasadnionego podejrzenia naruszenia przez Gminę powszechnie obowiązujących przepisów prawa mającego wpływ na realizację Umowy.
4. Gminie przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w szczególności w przypadku, o którym mowa w § 27.

Rozdział 11 **Opłaty i prowizje**

§ 26.

Za czynności związane z obsługą Portalu Zewnętrznego MnS Bank nie pobiera opłat i prowizji.

Rozdział 12 **Zmiana Regulaminu**

§ 27.

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy i jest udostępniany na stronie internetowej Banku www.bgk.pl.
2. Bank zastrzega sobie prawo dokonania zmian w Regulaminie w trakcie obowiązywania Umowy, bez wypowiedzenia warunków Umowy.
3. Bank przekazuje Gminie zawiadomienie o planowanych zmianach Regulaminu z podaniem daty wejścia w życie zmian, oraz o uprawnieniu Gminy do zgłoszenia, w terminie 14 dni kalendarzowych od daty zawiadomienia, sprzeciwu wobec tych zmian w przypadku braku ich akceptacji i prawie wypowiedzenia Umowy, 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 Gminie w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany w załączniku nr 2 do umowy w sprawie stosowania dopłat
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.
6. Za dzień doręczenia informacji o zmianach, o których mowa w ust. 3, uważa się dzień roboczy następujący po dniu wysłania przez Bank wiadomości pocztą elektroniczną.
7. Gmina jest uprawniona 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 Umowy. Złożenie wypowiedzenia Umowy skutkuje jej rozwiązaniem z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie planowanych zmian Regulaminu, z uwzględnieniem § 25 ust. 2, chyba że Strony uzgodnią wcześniejszy termin rozwiązania Umowy. Niezłożenie sprzeciwu wraz z wypowiedzeniem Umowy w powyższym terminie oznacza, że Gmina wyraża zgodę na zmiany Regulaminu.
8. W przypadku, gdy Gmina nie złoży pisemnego sprzeciwu wraz z wypowiedzeniem Umowy w terminie określonym w ust. 7, zmiany Regulaminu obowiązują od dnia podanego

w przekazanym zawiadomieniu o zmianach Regulaminu.

Rozdział 13 **Postanowienia końcowe**

§ 28.

1. Bank w zakresie danych osobowych przekazanych przez Gminę jest podmiotem przetwarzającym (procesorem). Szczegółowe zasady przetwarzania powierzonych Bankowi danych osobowych reguluje odrębna umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.
2. W Banku powołany został inspektor ochrony danych osobowych, z którym kontakt jest możliwy pod adresem poczty elektronicznej: iod@bgk.pl.

§ 29.

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie oraz Umowie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Regulamin – zgodnie z art. 384 Kodeksu cywilnego oraz art. 109 ust. 2 Prawa bankowego – ma charakter wiążący dla Stron.

§ 30.

Na podstawie art. 7 ust. 1 – 3 Prawa bankowego 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.