

**Regulamin  
korzystania z Portalu Zewnętrznego FKS  
przez instytucje kredytujące w ramach obsługi kredytów z dopłatami  
z Funduszu Kredytów Studenckich**

## Spis treści:

<b>Rozdział 1</b> Postanowienia ogólne .....	3
<b>Rozdział 2</b> Zakres usług Portalu Zewnętrznego FKS .....	4
<b>Rozdział 3</b> Udostępnianie usług w Portalu Zewnętrznym FKS .....	5
<b>Rozdział 4</b> Zasady korzystania z Portalu Zewnętrznego FKS .....	6
<b>Rozdział 5</b> Zasady składania i realizacji operacji aktywnych w Portalu Zewnętrznym FKS	7
<b>Rozdział 6</b> Bezpieczeństwo korzystania z Portalu Zewnętrznego FKS .....	7
<b>Rozdział 7</b> Zablokowanie dostępu do portalu Zewnętrznego FKS .....	8
<b>Rozdział 8</b> Reklamacje .....	9
<b>Rozdział 9</b> Wsparcie dla Portalu Zewnętrznego FKS .....	10
<b>Rozdział 10</b> Zmiana Regulaminu .....	11
<b>Rozdział 11</b> Postanowienia końcowe .....	11

## **Rozdział 1**

### **Postanowienia ogólne**

#### **§ 1.**

„Regulamin korzystania z Portalu Zewnętrznego FKS przez instytucje kredytujące w ramach obsługi kredytów z dopłatami z Funduszu Kredytów Studenckich”, zwany dalej Regulaminem, określa ogólne warunki, na jakich Bank Gospodarstwa Krajowego udostępnia portal komunikacyjny instytucjom kredytującym.

#### **§ 2.**

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **administrator** – osobę fizyczną wskazaną przez instytucję kredytującą we wniosku o nadanie/zmianę/odwołanie dostępu do Portalu Zewnętrznego FKS, której BGK nadał uprawnienia do zarządzania uprawnieniami użytkowników ramach zasad nadawania uprawnień dostępu do Portalu Zewnętrznego FKS ;
- 2) **BGK/Bank** – Bank Gospodarstwa Krajowego;
- 3) **dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 4) **FKS** – Fundusz Kredytów Studenckich, o którym mowa w Ustawie i w ustawie z dnia 3 lipca 2018 r. Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce;
- 5) **hasło startowe** – hasło nadane administratorowi przez BGK lub hasło nadane użytkownikowi przez administratora lub BGK, które służy do pierwszego logowania w Portalu Zewnętrznym FKS;
- 6) **hasło** – ciąg liter i cyfr identyfikujący użytkownika w celu zapewnienia wyłączności dostępu do Portalu Zewnętrznego FKS;
- 7) **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 FKS;
- 8) **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 FKS;
- 9) **Instrukcja użytkownika** – instrukcję użytkownika Portalu Zewnętrznego FKS;
- 10) **instytucja kredytująca** – instytucja udzielająca kredytów studenckich – bank lub spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa;
- 11) **komunikat Banku** – informację podawaną do wiadomości instytucji kredytującej poprzez jej udostępnienie na stronie internetowej Banku pod adresem [www.bgk.pl](http://www.bgk.pl);
- 12) **kredyt studencki** – kredyt, o którym mowa w Ustawie;
- 13) **narzędzia** – elementy niezbędne do użytkowania Portalu zewnętrznego FKS, tj. identyfikatory użytkowników lub administratorów i hasła;
- 14) **operacja aktywna** – czynność, w rezultacie której następuje rejestracja danych;
- 15) **operacja pasywna** – czynność nie powodująca rejestracji danych, zezwalająca na ich przegląd;
- 16) **Portal Zewnętrzny FKS** – portal komunikacyjny (elektroniczny system) umożliwiający za pośrednictwem przeglądarki www dokonywanie operacji związanych z obsługą kredytów studenckich;

- 17) **rozporządzenie RODO/RODO** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/ WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
- 18) **Umowa** – umowę o świadczenie usług za pośrednictwem portalu komunikacyjnego BGK w ramach obsługi kredytów z dopłatami z Funduszu Kredytów Studenckich oraz obsługi poręczeń tych kredytów;
- 19) **Ustawa** – ustawę z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce;
- 20) **użytkownik** – osobę fizyczną, której administrator lub BGK nadał uprawnienia do wykonywania operacji aktywnych i/ lub pasywnych w Portalu Zewnętrznym FKS.

## **Rozdział 2**

### **Zakres usług Portalu Zewnętrznego FKS**

#### **§ 3.**

1. Portal Zewnętrzny FKS umożliwia wykonywanie operacji pasywnych i operacji aktywnych, o których mowa w § 4 i § 5.
2. Szczegółowy opis funkcjonalności, zasady korzystania i obsługi Portalu Zewnętrznego FKS, w tym dotyczące jego zabezpieczeń, określa Instrukcja użytkownika, udostępniona przez Bank na stronie internetowej Banku [www.bgk.pl](http://www.bgk.pl).
3. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian zakresu funkcjonalnego Portalu Zewnętrznego FKS, przez jego rozszerzenie lub ograniczenie, a także rezygnacji z niektórych funkcjonalności tego portalu, w przypadku:
  - 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
  - 2) zmian technologii wykorzystywanych do obsługi Portalu Zewnętrznego FKS.
4. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian Instrukcji użytkownika, w szczególności wynikających ze zmian w zakresie funkcjonalności Portalu Zewnętrznego FKS.
5. Zmiany Instrukcji użytkownika nie stanowią zmiany Umowy.
6. Bank informuje o zmianach Instrukcji użytkownika oraz udostępnia nową wersję tej Instrukcji w trybie określonym w ust. 7.
7. Bank informuje instytucję kredytującą o zmianach określonych w ust. 3, z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem przed dniem wejścia w życie tych zmian, komunikatem Banku. Za dzień doręczenia informacji o wyżej wymienionych zmianach uważa się dzień publikacji komunikatu Banku na stronie internetowej Banku.

#### **§ 4.**

Operacje pasywne umożliwiają w szczególności:

- 1) weryfikację istnienia umowy kredytu studenckiego dla wprowadzanego jednostkowo numeru PESEL;
- 2) wyszukiwanie wniosków o udzielenie kredytu studenckiego i umów kredytu studenckiego;
- 3) przeglądanie listy wniosków o udzielenie kredytu studenckiego i umów kredytu studenckiego;
- 4) przeglądanie listy rekordów sprawozdań według zadanego kryterium;
- 5) inne czynności, zgodnie z Instrukcją użytkownika.

#### **§ 5.**

Operacje aktywne umożliwiają w szczególności:

- 1) wprowadzanie nowych wniosków o udzielenie kredytu studenckiego oraz import wniosków o udzielenie kredytu studenckiego z pliku;
- 2) wprowadzanie nowych umów kredytu studenckiego oraz import nowych umów kredytu studenckiego z pliku;
- 3) inne czynności, zgodnie z Instrukcją użytkownika.

### **Rozdział 3** **Udostępnianie usług w Portalu Zewnętrznym FKS**

#### **§ 6.**

1. Warunkiem udostępnienia instytucji kredytującej usług w Portalu Zewnętrznym FKS jest:
  - 1) zawarcie z Bankiem Umowy;
  - 2) złożenie wniosku o nadanie dostępu do Portalu Zewnętrznego FKS;
  - 3) złożenie pełnomocnictwa upoważniającego do administrowania uprawnieniami użytkowników instytucji kredytującej.
2. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 oraz pełnomocnictwa, o którym mowa w ust. 1 pkt 3, jest dostępny za pośrednictwem strony internetowej Banku [www.bgk.pl](http://www.bgk.pl).
3. Wniosek i pełnomocnictwo, o których mowa w ust. 1, instytucja kredytująca składa do BGK w formie pisemnej i przekazuje do Banku w formie papierowej. Istnieje możliwość przekazania ww dokumentów za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [fxs@bgk.pl](mailto:fxs@bgk.pl). Scan wniosku i pełnomocnictwa, opatrzone pieczęcią/pieczęciami i podpisem/podpisami osób upoważnionych, przesyłane pocztą elektroniczną, należy załączyć do wiadomości e-mail w formacie pliku pdf, a następnie przesłać do Banku w formie papierowej.
4. W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Portalu Zewnętrznego FKS, urządzenia i programy komputerowe zainstalowane w instytucji kredytującej 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 instytucję kredytującą z takich urządzeń i programów.

#### **§ 7.**

1. Instytucja kredytująca we wniosku, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 2, z zastrzeżeniem ust. 2, wskazuje osobę/osoby, które będą administratorem Portalu Zewnętrznego FKS.
2. Do czasu udostępnienia w Portalu Zewnętrznym FKS funkcjonalności umożliwiającej administratorowi nadawanie, zmianę, odwołanie dostępu do Portalu Zewnętrznego FKS użytkownikom lub w przypadku wystąpienia innych okoliczności uniemożliwiających zarządzanie dostęпами przez administratora, we wniosku o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 2, należy ująć wszystkich użytkowników uprawnionych do wykonywania operacji aktywnych i/lub pasywnych.
3. Umowa oraz wniosek, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 2, są podpisywane przez osoby uprawnione do składania oświadczeń w zakresie praw i obowiązków majątkowych instytucji kredytującej.

4. W uzasadnionych przypadkach Bank może nadać odpowiednie uprawnienia użytkownikom Portalu Zewnętrznego FKS, innym niż te o których mowa w ust. 1, z zachowaniem trybu o którym mowa w § 6 ust. 3.

#### **Rozdział 4**

#### **Zasady korzystania z Portalu Zewnętrznego FKS**

##### **§ 8.**

1. Warunkiem wykonania operacji w Portalu Zewnętrznym FKS jest posiadanie narzędzi.
2. Po spełnieniu warunków, o których mowa w § 6 ust. 1, w celu umożliwienia korzystania z Portalu Zewnętrznego FKS instytucja kredytująca otrzymuje z Banku listę administratorów i/lub użytkowników z nadanymi im identyfikatorami.
3. Lista przesyłana jest elektronicznie na wskazany we wniosku, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 2 adres poczty elektronicznej lub przesyłana jest osobie upoważnionej w pełnomocnictwie, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 3.
4. Hasło startowe/hasło dla administratora jest przesyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej administratora wskazany we wniosku, o którym mowa w § 6 ust.1 pkt 2.
5. W przypadku, o którym mowa § 7 ust. 2 hasła startowe/hasła dla użytkowników są przesyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adresy poczty elektronicznej poszczególnych użytkowników wskazanych we wniosku, o którym mowa § 6 ust. 1 pkt 2.
6. W przypadku użycia poczty elektronicznej do przekazania narzędzi do instytucji kredytującej, Bank korzysta z plików zabezpieczonych hasłem, przekazywanym innym/osobnym kanałem komunikacji odpowiednio administratorom i/lub użytkownikom wskazanym we wniosku, o którym mowa § 6 ust. 1 pkt 2.

##### **§ 9.**

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

##### **§ 10.**

1. Nawiązanie łączności z Portalem Zewnętrznym FKS wymaga podania identyfikatora administratora/użytkownika oraz hasła.
2. Administrator podczas pierwszej łączności z Portalem Zewnętrznym FKS zobowiązany jest zmienić hasło startowe przekazane przez Bank na nowe hasło znane tylko administratorowi. Dalsze korzystanie z Portalu zewnętrznego FKS możliwe jest tylko przy użyciu nowego hasła.
3. Użytkownik podczas pierwszej łączności z Portalem Zewnętrznym FKS zobowiązany jest zmienić hasło startowe przekazane przez administratora lub Bank na nowe hasło znane tylko użytkownikowi. Dalsze korzystanie z Portalu Zewnętrznego FKS możliwe jest tylko przy użyciu nowego hasła.
4. Hasło administratora/użytkownika podlega zmianie co 90 dni. Procedura zmiany hasła opisana jest w Instrukcji użytkownika.

## **Rozdział 5**

### **Zasady realizacji operacji aktywnych w Portalu Zewnętrznym FKS**

#### **§ 11.**

1. Warunkiem realizacji operacji aktywnych, o których mowa w § 5, jest wprowadzenie danych zgodnie z formatami i strukturami, określonymi w Instrukcji użytkownika.
2. Użytkownik zobowiązany jest upewnić się, że wprowadzone dane w Portalu Zewnętrznym FKS są jednoznaczne, zgodne z jego intencją i prawidłowe.

#### **§ 12.**

1. Instytucja kredytująca ponosi odpowiedzialność za poprawność i zgodność wprowadzanych danych z danymi źródłowymi określonymi we wniosku o udzielenie kredytu studenckiego i umowie kredytu studenckiego.
2. Bank nie odpowiada za ewentualne skutki i szkody wywołane wadliwym działaniem lub niezgodnym z prawem wykorzystaniem łączы telekomunikacyjnych znajdujących się poza dyspozycją Banku.
3. Jeśli wymaga tego bezpieczeństwo oraz w przypadku konieczności przeprowadzenia prac konserwacyjnych, serwisowych lub modyfikacji Portalu Zewnętrznego FKS lub z innych przyczyn niezależnych od Banku, Bank ma prawo, nie ponosząc żadnej odpowiedzialności wobec instytucji kredytującej, wprowadzania przerw lub ograniczeń w dostępie do Portalu Zewnętrznego FKS.
4. Informacja o przerwach oraz czasowych ograniczeniach w dostępie do Portalu Zewnętrznego FKS, o których mowa w ust. 3, będzie zamieszczana na stronie internetowej Banku [www.bgk.pl](http://www.bgk.pl) w postaci komunikatu.

## **Rozdział 6**

### **Bezpieczeństwo korzystania z Portalu Zewnętrznego FKS**

#### **§ 13.**

1. Użytkownik i administrator zobowiązani są do zapoznania się i stosowania zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa korzystania z Portalu Zewnętrznego FKS określonych odpowiednio w Regulaminie oraz w Instrukcji użytkownika, a w szczególności powinni z należytą starannością chronić identyfikator użytkownika i identyfikator administratora i hasła przed dostępem osób nieuprawnionych.
2. Z chwilą odbioru narzędzi, o których mowa w ust. 1, instytucja kredytująca, administrator i użytkownik zobowiązani są do podjęcia środków służących zapobieżeniu naruszenia indywidualnych zabezpieczeń Portalu Zewnętrznego FKS, w szczególności zobowiązani są do przechowywania narzędzi z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym.
3. Użytkownik i administrator powinni każdorazowo wylogować się z Portalu Zewnętrznego FKS w przypadku odejścia od pracy przy komputerze.
4. Instytucja kredytująca ponosi pełną odpowiedzialność za operacje dokonane za pośrednictwem Portalu Zewnętrznego FKS przez osoby nieuprawnione w wyniku nieuprawnionego ich wejścia w posiadanie lub nieuprawnionego udostępnienia im hasła.

#### **§ 14.**

1. O przypadkach, o których mowa w § 13 ust. 4 oraz o w innych przypadkach, w szczególności w razie utraty, kradzieży, przywłaszczenia hasła, instytucja kredytująca, użytkownik lub administrator powinni niezwłocznie poinformować Bank, w formie opisanej w § 16 ust. 3, w celu dokonania przez Bank zablokowania dostępu do Portalu Zewnętrznego FKS.
2. W przypadku potrzeby wydania użytkownikowi lub administratorowi nowego identyfikatora i hasła, Bank, na podstawie pisemnego wniosku instytucji kredytującej, przygotowuje nowe narzędzia.
3. Nowe narzędzia zostaną wydane użytkownikowi lub administratorowi przez Bank, w trybie określonym w § 8, w terminie 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia.

### **Rozdział 7**

#### **Zablokowanie dostępu do Portalu Zewnętrznego FKS**

#### **§ 15.**

1. Bank ma prawo do zablokowania dostępu użytkownikowi lub administratorowi do Portalu Zewnętrznego FKS w przypadku stwierdzenia korzystania z portalu w sposób niezgodny z Umową, Regulaminem, Instrukcją użytkownika oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w sposób zagrażający bezpieczeństwu Portalu Zewnętrznego FKS i narzędzi, podejrzenia nieuprawnionego użycia narzędzi, w szczególności hasła.
2. Bank informuje instytucję kredytującą i użytkownika/administratora o zablokowaniu dostępu do Portalu Zewnętrznego FKS lub wzywa do zaprzestania korzystania z portalu, przesyłając informację/wezwanie za pośrednictwem poczty elektronicznej, na aktualny adres osoby do kontaktów i użytkownika/administratora wskazany odpowiednio przez instytucję kredytującą we wniosku o nadanie/zmianę/odwołanie dostępu do Portalu Zewnętrznego FKS.
3. Bank może dokonać odblokowania dostępu do Portalu Zewnętrznego FKS po wyjaśnieniu z użytkownikiem i/lub administratorem przyczyn blokady dostępu do Portalu Zewnętrznego FKS.

#### **§ 16.**

1. Instytucji kredytującej przysługuje prawo do wystąpienia z wnioskiem o zablokowanie użytkownikowi i/lub administratorowi dostępu do Portalu Zewnętrznego FKS.
2. Zablokowanie dostępu do Portalu Zewnętrznego FKS jednemu użytkownikowi lub administratorowi wskazanemu przez instytucję kredytującą nie powoduje zablokowania dostępu pozostałym użytkownikom lub administratorom.
3. Zgłoszenie zablokowania dostępu do Portalu Zewnętrznego FKS jest składane przez instytucję kredytującą w jednej z niżej wymienionych form:
  - a) pisemnie – na wniosku, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 2 ,
  - b) elektronicznie na adres poczty elektronicznej: [fsk@bgk.pl](mailto:fsk@bgk.pl), z zachowaniem warunków o których mowa w § 6 ust. 3.
4. Odblokowanie dostępu do Portalu Zewnętrznego FKS dokonuje Bank na pisemny wniosek instytucji kredytującej złożony w formie wskazanej w ust. 3.



### **§ 17.**

1. W przypadku nieudanych prób zalogowania się na Portalu Zewnętrznym FKS, które spowodowały zablokowanie dostępu użytkownika do Portalu Zewnętrznego FKS, odblokowania dostępu do Portalu Zewnętrznego FKS dokonuje administrator.
2. Do czasu udostępnienia w Portalu Zewnętrznym FKS funkcjonalności umożliwiającej administratorowi odblokowanie dostępu użytkownikom, zgłoszenie odblokowania dostępu do Portalu Zewnętrznego FKS jest składane przez instytucję kredytującą w jednej z niżej wymienionych form:
  - c) pisemnie – na wniosku, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 2,
  - d) elektronicznie na adres poczty elektronicznej: [fsk@bgk.pl](mailto:fsk@bgk.pl), z zachowaniem warunków o których mowa w § 6 ust. 3.
3. Alternatywnym rozwiązaniem, w stosunku do trybu, o którym mowa w ust. 2, jest zgłoszenie tego problemu na infolinię Banku, o której mowa w § 19.

## **Rozdział 8 Reklamacje**

### **§ 18.**

1. Wszelkie reklamacje dotyczące funkcjonowania Portalu Zewnętrznego FKS instytucja kredytująca 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](http://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 ustnej, 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 opisanie przedmiotu reklamacji.
4. Jeżeli tego wymaga przedmiot reklamacji, do zgłoszenia należy dołączyć dokumenty potwierdzające podstawę złożenia reklamacji.
5. Bank zastrzega sobie prawo, w związku z prowadzonym postępowaniem reklamacyjnym, do kontaktu telefonicznego lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, na numer telefonu lub adres poczty elektronicznej wskazany we wniosku, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 2, z użytkownikiem lub administratorem w celu uzyskania dodatkowych wyjaśnień, w tym na piśmie lub dokumentów.
6. Bank udziela odpowiedzi na reklamacje 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, Bank wyjaśnia przyczynę opóźnienia,

- wskazuje okoliczności, które muszą być ustalone w celu rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od daty wpływu do Banku.
8. Do obliczania terminów nie wlicza się dnia, w którym reklamacja wpłynęła do BGK.
  9. Do zachowania przez Bank terminów, o których mowa w ust. 6 i 7, wystarczy wystanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe.
  10. 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 kalendarzowych od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację.
  11. Bank rozpatruje odwołanie niezwłocznie, nie dłużej niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia ich otrzymania odwołania, z zastrzeżeniem ust. 12.
  12. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie odwołania w terminie, o którym mowa w ust. 11, termin ten może zostać wydłużony, jednak nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od daty wpływu odwołania do Banku. Bank informuje składającego odwołanie pisemnie o przyczynach wydłużenia terminu rozpatrzenia odwołania oraz określa przewidywany termin jego rozpatrzenia.
  13. Postanowienia ust. 6-12 nie ograniczają prawa instytucji kredytującej do dochodzenia przeciwko Bankowi roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
  14. Odpowiedź na reklamację lub odwołanie przesyłana jest przez Bank w formie pisemnej za potwierdzeniem odbioru, na ostatni podany przez instytucję kredytującą adres dostępny w bankowych systemach informatycznych albo przekazywana, na pisemny wniosek, w innej uzgodnionej formie.
  15. Procedura związana ze składaniem i trybem rozpatrywania reklamacji jest udostępniona w formie Komunikatu Banku na stronie internetowej Banku ([www.bgk.pl](http://www.bgk.pl)).

## **Rozdział 9**

### **Wsparcie dla Portalu Zewnętrznego FKS**

#### **§ 19.**

1. Bank zapewnia instytucji kredytującej i użytkownikom w okresie obowiązywania Umowy wsparcie za pośrednictwem infolinii Banku oraz poczty elektronicznej.
2. Wsparcie za pośrednictwem infolinii obejmuje pomoc i konsultacje w zakresie zagadnień technicznych funkcjonowania Portalu Zewnętrznego FKS.
3. Bank udostępnia użytkownikom Portalu Zewnętrznego FKS adres poczty elektronicznej: [fks@bgk.pl](mailto:fks@bgk.pl) w celu pomocy w zakresie:
  - 1) udzielania informacji związanych z funkcjonowaniem Portalu Zewnętrznego FKS;
  - 2) wyjaśnienia specyfiki związanej z zasadami przetwarzania poszczególnych rodzajów dyspozycji składanych za pośrednictwem Portalu Zewnętrznego FKS.
4. Infolinia dostępna jest w dni robocze w godzinach 8.00 – 16.00 pod numerem tel.: (22) 59 98 888 lub 801 598 888.

5. O zmianie godzin pracy, numeru telefonu lub zmianie 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 z konsultantami infolinii.

## **Rozdział 10** **Zmiana Regulaminu**

### **§ 20.**

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy 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, bez wypowiedzenia warunków Umowy.
3. Bank przekazuje instytucji kredytującej zawiadomienie o planowanych zmianach Regulaminu z podaniem daty wejścia w życie zmian, w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej osoby do kontaktu wskazanej we wniosku, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 2.
4. 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.
5. Za dzień doręczenia zawiadomienia o zmianach, o których mowa w ust. 3, uważa się dzień roboczy następujący po dniu wysłania przez Bank wiadomości pocztą elektroniczną.
6. Instytucja kredytująca 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. Niezłożenie sprzeciwu w powyższym terminie oznacza, że instytucja kredytująca wyraża zgodę na zmiany Regulaminu.
7. W przypadku, gdy instytucja kredytująca nie złoży pisemnego sprzeciwu w terminie określonym w ust. 6, zmiany Regulaminu obowiązują od dnia podanego w przekazanym zawiadomieniu o zmianach Regulaminu.

## **Rozdział 11** **Postanowienia końcowe**

### **§ 21.**

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

### **§ 22.**

1. W związku z przetwarzaniem otrzymywanych od instytucji kredytującej danych osobowych osób przez niego upoważnionych tj. reprezentantów i pełnomocników, jak również danych osobowych beneficjentów rzeczywistych, Bank na podstawie art. 14 oraz art. 28 ust. 2 i 3 rozporządzenia RODO, informuje, że dane powierzone Bankowi przez instytucję kredytującą:

- 1) osób upoważnionych dotyczące imienia, nazwiska, numeru PESEL, serii i numeru dokumentu tożsamości, adresu e-mail, numeru telefonu, stanowiska, adresu zamieszkania, obywatelstwa;
- 2) osób będących beneficjentami rzeczywistymi dotyczące imienia, nazwiska, numeru PESEL, serii i numeru dokumentu tożsamości oraz daty urodzenia,  
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, na zasadach określonych odrębnymi umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
5. Instytucja kredytująca jest zobowiązana 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 kredytującą powyższych zobowiązań.
6. Instytucja kredytująca zobowiązana jest do poinformowania beneficjentów rzeczywistych, których dane osobowe przekazała Bankowi w celu ich przetwarzania, o tym fakcie oraz do przekazania tym osobom w imieniu Banku informacji, o których mowa w art. 14 rozporządzenia RODO . Bank nie ponosi odpowiedzialności w przypadku naruszenia przez instytucję kredytującą powyższych zobowiązań.
7. W odniesieniu do osób upoważnionych, wymóg o którym mowa w ust.5, może być również spełniony w drodze odebrania przez instytucję kredytującą od osób fizycznych, których dane osobowe są przekazywane Bankowi, pisemnej zgody na przetwarzanie ich danych osobowych w celu realizacji Umowy z wykorzystaniem formularzy Banku.

### **§ 23.**

Na podstawie art. 7 ust. 1 – 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. z 2018 r. poz. 2187, 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.

#### **§ 24.**

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 BGK i instytucji kredytującej.