

Załącznik do uchwały nr 420 /2013/DRO  
Zarządu BGK z dnia 17 grudnia 2013 r.

## **BANK GOSPODARSTWA KRAJOWEGO**

### **REGULAMIN**

**korzystania z portalu komunikacyjnego BGK-ZLECENIA przez Klientów Banku  
Gospodarstwa Krajowego**

**Warszawa, grudzień 2013 r.**

## Spis treści

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

## **Rozdział 1** **Postanowienia ogólne**

### **§ 1.**

„Regulamin korzystania z portalu komunikacyjnego BGK-ZLECENIA przez Klientów Banku Gospodarstwa Krajowego”, zwany dalej „Regulaminem”, określa ogólne warunki, na jakich Bank Gospodarstwa Krajowego udostępnia portal komunikacyjny Klientom Banku.

### **§ 2.**

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **autoryzacja** – zgodę Klienta na wykonanie zlecenia płatności lub innych dyspozycji wyrażoną w sposób i zgodnie z trybem określonym w Regulaminie;
- 2) **Bank** – Bank Gospodarstwa Krajowego;
- 3) **BGK-ZLECENIA** – portal komunikacyjny (system) umożliwiający za pośrednictwem Internetu składanie zleceń płatności oraz wniosków związanych z produktami i usługami oferowanymi przez Bank oraz korektę lub anulowanie tych zleceń lub wniosków;
- 4) **certyfikat** – certyfikat w rozumieniu ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym;
- 5) **Czytnik kart** – czytnik Kart identyfikacyjnych, który jest podłączony do komputera Klienta w celu weryfikacji Użytkownika podczas dokonywania operacji aktywnych w BGK-ZLECENIA;
- 6) **dzień roboczy** – dzień przypadający od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w którym BGK prowadzi działalność;
- 7) **eWniosek** – formularz elektroniczny dostępny na stronie internetowej Banku [www.bgk.com.pl](http://www.bgk.com.pl) pozwalający na sporządzenie i przesłanie do Banku w formie elektronicznej zgłoszenia w zakresie kategorii dostępnych w formularzu, w szczególności w zakresie obsługi reklamacji oraz wsparcia dla Klienta i Użytkownika;
- 8) **Hasło** – ciąg liter i cyfr identyfikujący Użytkownika w celu zapewnienia wyłączności dostępu do BGK-ZLECENIA;
- 9) **Identyfikator Użytkownika** – nazwę Użytkownika, tzw. login, składający się z ciągu liter i cyfr, nadaną przez Bank, w celu identyfikacji Użytkownika podczas korzystania z BGK-ZLECENIA;
- 10) **Infolinia BGK** – komórkę organizacyjną Banku, prowadzącą obsługę Klientów Banku w zakresie udzielania informacji dotyczących oferty Banku i programów, pomoc i konsultacje w zakresie zagadnień technicznych funkcjonowania BGK-ZLECENIA, za pośrednictwem kanałów elektronicznych (w tym telefonu i poczty elektronicznej);
- 11) **Instrukcja Użytkownika** – Instrukcję użytkową portalu komunikacyjnego BGK-ZLECENIA zawierającą szczegółowy opis funkcjonalności, zabezpieczeń oraz zasady korzystania i obsługi produktu;
- 12) **Karta identyfikacyjna** – kartę mikroprocesorową, na której został zapisany unikalny klucz, wykorzystywany w celu uwierzytelniania Użytkownika podczas dokonywania operacji aktywnych w BGK-ZLECENIA;
- 13) **Karta wzorów podpisów** – kartę zawierającą wzory podpisów osób upoważnionych w imieniu Klienta do złożenia wniosku o nadanie dostępu do BGK-ZLECENIA, wniosku o dokonanie zmian we wniosku, zawarcia Umowy oraz przeprowadzania operacji aktywnych;

- 14) **Klient** – podmiot korzystający z usług świadczonych przez Bank za pośrednictwem portalu komunikacyjnego na podstawie Umowy;
- 15) **Komunikat Banku** – informację podawaną do wiadomości Klientów, udostępnioną w Oddziałach, w BGK-ZLECENIA lub na stronie internetowej Banku [www.bgk.com.pl](http://www.bgk.com.pl);
- 16) **Narzędzia** – elementy niezbędne do użytkowania BGK-ZLECENIA, tj. Identyfikatory Użytkowników, Hasła oraz Karty identyfikacyjne, numery PIN, PUK i Czytniki kart;
- 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 i innych produktów i usług świadczonych przez Bank;
- 18) **operacja aktywna** – czynność wymagająca akceptacji z użyciem karty identyfikacyjnej oraz potwierdzenia numerem PIN, skutkująca zmianą zapisów w rejestrze danego produktu lub na rachunku bankowym, w ciężar którego Klient jest uprawniony do składania zleceń płatności;
- 19) **operacja pasywna** – czynność nie wymagająca użycia karty identyfikacyjnej, nie powodująca skutków w postaci zmiany zapisów w systemie, zezwalająca na zgodny z uprawnieniami podgląd do bazy wniosków, rejestru, raportów;
- 20) **PIN** – poufny numer identyfikacyjny, znany jedynie Użytkownikowi Karty identyfikacyjnej, który służy do elektronicznej identyfikacji tego Użytkownika w systemie, zapewniający Użytkownikowi korzystanie z Karty identyfikacyjnej;
- 21) **Produkt** – produkt lub usługę oferowaną Klientowi przez Bank;
- 22) **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;
- 23) **Taryfa opłat i prowizji** – obowiązującą w Banku Taryfę opłat i prowizji za czynności bankowe w Banku Gospodarstwa Krajowego, udostępnianą Komunikatem Banku;
- 24) **unikalny klucz** – poufny, niepowtarzalny i przyporządkowany Użytkownikowi klucz kryptograficzny, zapisany na Karcie identyfikacyjnej, który jest stosowany do weryfikowania autoryzacji operacji pasywnych w portalu BGK-ZLECENIA;
- 25) **Umowa** – umowę o świadczenie usług za pośrednictwem portalu komunikacyjnego BGK-Zlecenia na rzecz Klienta Banku, zawartą pomiędzy Bankiem a Klientem;
- 26) **usługi** – operacje aktywne, operacje pasywne, usługi sprawozdawcze realizowane za pośrednictwem BGK-ZLECENIA;
- 27) **Ustawa UP** – ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- 28) **Użytkownik** – osobę fizyczną wskazaną przez Klienta we wniosku o nadanie dostępu do BGK-ZLECENIA lub we wniosku o dokonanie zmian;
- 29) **Wniosek** – dyspozycję Klienta składaną za pośrednictwem BGK-ZLECENIA, dotyczącą realizacji operacji aktywnych i pasywnych, o których mowa w § 4 i 5.

## **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.com.pl](http://www.bgk.com.pl) oraz, na żądanie Klienta, w Oddziale.

3. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w Instrukcji Użytkownika, w szczególności wynikających ze zmian w zakresie funkcjonalności BGK-ZLECENIA.
4. Zmiany Instrukcji Użytkownika nie stanowią zmiany Umowy.
5. Bank informuje o zmianach w Instrukcji Użytkownika oraz udostępnia nową wersję tej Instrukcji w trybie określonym w ust. 7 w terminie co najmniej 7 dni przed dniem wejścia w życie zmian.
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 oraz przekazywania informacji o zleceniach płatności drogą elektroniczną.
7. Bank informuje Klientów o zmianach określonych w ust. 6, z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem przed dniem wejścia w życie tych zmian, Komunikatem Banku lub za pośrednictwem portalu BGK-ZLECENIA – w formie informacji dostępnej po zalogowaniu do 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 w formie dostępnej po zalogowaniu się do portalu BGK-ZLECENIA, umożliwiając Klientowi zapoznanie się z treścią zmian.

#### § 4.

Operacje pasywne to dyspozycje, które umożliwiają, w szczególności:

- 1) wypełnianie wniosku lub zlecenia płatności z wyłączeniem autoryzacji;
- 2) wprowadzanie korekty do wniosku lub zlecenia płatności;
- 3) wprowadzanie dyspozycji anulowania wniosku lub zlecenia płatności;
- 4) przegląd wniosków lub zleceń płatności i ich statusu;
- 5) wydruk wniosków lub zleceń płatności i załączników;
- 6) uzyskiwanie informacji przekazywanych przez Bank o wnioskach lub zleceniach płatności w zakresie i terminach określonych w Umowie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem;
- 7) obsługę sprawozdawczości, zgodnie z wymogami określonymi w Umowie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem oraz w Instrukcji Użytkownika;
- 8) inne czynności, zgodnie z Instrukcją Użytkownika.

#### § 5.

Operacje aktywne, to dyspozycje wymagające akceptacji z użyciem karty identyfikacyjnej oraz potwierdzenia numerem PIN, które umożliwiają w szczególności:

- 1) składanie wniosków lub zleceń płatności,
- 2) korygowanie wniosków lub zleceń płatności;
- 3) anulowanie wniosków lub zleceń 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 Klientowi usług w portalu komunikacyjnym BGK-ZLECENIA jest zawarcie z Bankiem Umowy o świadczenie usług w portalu komunikacyjnym BGK-ZLECENIA, złożenie wniosku o nadanie dostępu do BGK-ZLECENIA oraz Karty wzorów podpisów. Wzór wniosku jest dostępny za pośrednictwem strony internetowej Banku [www.bgk.com.pl](http://www.bgk.com.pl) lub w Oddziałach.
2. Zmianę danych zawartych we wniosku o nadanie dostępu, Klient zgłasza na wniosku o dokonanie zmian. Wzór wniosku o dokonanie zmian jest dostępny za pośrednictwem strony internetowej Banku [www.bgk.com.pl](http://www.bgk.com.pl) oraz w Oddziałach.
3. W przypadku gdy zmiana danych, o której mowa w ust. 2, dotyczy zmiany uprawnień Użytkowników do wykonywania operacji aktywnych, wówczas zmiany te wymagają również zmiany Karty wzorów podpisów.
4. W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania BGK-ZLECENIA, urządzenia i programy komputerowe zainstalowane u Klienta powinny spełniać wymagania techniczne określone w Instrukcji Użytkownika.
5. Bank nie gwarantuje prawidłowego funkcjonowania BGK-ZLECENIA i nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość funkcjonowania tego systemu w przypadku korzystania przez Klienta lub Użytkowników z urządzeń i programów komputerowych nie spełniających wymagań technicznych określonych przez Bank w Instrukcji Użytkownika.

##### **§ 7.**

1. Użytkownikiem BGK-ZLECENIA może być wyłącznie osoba wskazana przez Klienta.
2. We wniosku o nadanie dostępu do BGK-ZLECENIA Klient wskazuje Użytkowników z prawem wykonywania operacji aktywnych oraz Użytkowników z prawem wykonywania operacji pasywnych.
3. Użytkownikami z prawem wykonywania operacji aktywnych mogą być wyłącznie osoby wskazane w Karcie wzorów podpisów.

### **Rozdział 4**

#### **Zasady korzystania z BGK-ZLECENIA**

##### **§ 8.**

1. Warunkiem wykonywania operacji w BGK-ZLECENIA jest posiadanie Narzędzi.
2. Po spełnieniu warunków, o których mowa w § 6 ust. 1, w celu umożliwienia korzystania z BGK-ZLECENIA, Klient otrzymuje z Banku:
  - 1) Czytnik kart;
  - 2) Listę Użytkowników oraz Hasła;
  - 3) zabezpieczone koperty zawierające Karty identyfikacyjne dla Użytkowników BGK-ZLECENIA;
  - 4) zabezpieczone koperty zawierające numery PIN, PUK dla Użytkowników BGK-ZLECENIA.
3. Sterowniki do instalacji czytnika kart dostępne są na stronie internetowej Banku [www.bgk.com.pl](http://www.bgk.com.pl) lub dostarczane są Użytkownikowi w inny sposób uzgodniony z Użytkownikiem.

4. Koperty, o których mowa w ust. 2 pkt 3 i 4, dla Użytkowników uprawnionych do przeprowadzania operacji aktywnych Bank przekazuje za potwierdzeniem odbioru.
5. Karty identyfikacyjne oraz Czytniki kart stanowią własność Banku i podlegają zwrotowi w przypadku wypowiedzenia Umowy oraz na żądanie Banku, zgodnie z postanowieniami § 25 ust. 3.
6. Ważność certyfikatu zapisanego na Karcie identyfikacyjnej podana jest na Liście Użytkowników.

#### **§ 9.**

1. Nawiązanie łączności z BGK-ZLECENIA wymaga podania Identyfikatora Użytkownika oraz Hasła.
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**

#### **§ 10.**

1. Bank realizuje wnioski i zlecenia płatności złożone w portalu BGK-ZLECENIA na warunkach i zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Warunkiem realizacji wniosku lub zlecenia płatności jest:
  - 1) jego sporządzenie zgodnie z formatami i strukturami, określonymi w Instrukcji Użytkownika;
  - 2) autoryzacja przez Użytkownika poprzez użycie unikalnego klucza zapisanego na Karcie identyfikacyjnej, potwierdzona numerem PIN.
3. Bank udostępnia na bieżąco w BGK-ZLECENIA informację o statusie wprowadzonych wniosków i zleceń płatności.

#### **§ 11.**

1. Zlecenie płatności złożone przez Klienta za pośrednictwem BGK-ZLECENIA, autoryzowane zgodnie z Regulaminem, jest dla Banku wiążącym poleceniem obciążenia wskazanego w tym zleceniu, prowadzonego przez Bank, rachunku bankowego, przeznaczonego do obsługi zleceń płatności w ramach zawartej Umowy.
2. Bank realizuje wnioski i zlecenia płatności w BGK-ZLECENIA zgodnie z ich treścią.
3. Wniosek lub zlecenie płatności złożone w BGK-ZLECENIA nie wymagają pisemnego potwierdzenia. Wszelkie dane potrzebne do wykonania wniosku lub zlecenia płatności Użytkownik określa drogą elektroniczną. Dyspozycja złożona w BGK-ZLECENIA pociąga za sobą skutki przewidziane dla pisemnej formy składania oświadczenia woli.
4. Użytkownik zobowiązany jest upewnić się, że wniosek lub zlecenie płatności składane w BGK-ZLECENIA są 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.

#### **§ 12.**

1. W przypadku zleceń płatności złożonych za pośrednictwem BGK-ZLECENIA, Bank przyjmuje do wykonania zlecenie płatności z późniejszą datą realizacji niż data bieżąca.
2. Zlecenia płatności, o których mowa w ust. 1, Bank realizuje we wskazanej przez Klienta dacie realizacji.

3. Zlecenia płatności, o których mowa w ust. 1, w których wskazana data realizacji wypada w dniu nie będącym dniem roboczym w Banku, są realizowane w pierwszym dniu roboczym po tym dniu.

### § 13.

1. Wniosek lub zlecenie płatności może być anulowane przez Klienta przed datą jego realizacji przez Bank.
2. Zasady anulowania wniosków i zleceń płatności są określone w Instrukcji Użytkownika.

### § 14.

1. Klient może dokonać korekty wniosku lub zlecenia płatności.
2. Tryb dokonywania korekt wniosków i zleceń płatności określony jest w Instrukcji Użytkownika.

### § 15.

1. Klient ponosi odpowiedzialność za wnioski i zlecenia płatności autoryzowane ważnym unikalnym kluczem zapisanym na Karcie identyfikacyjnej i potwierdzonym numerem PIN oraz nie może kwestionować autentyczności wniosków i zleceń płatności autoryzowanych w wyżej wymieniony sposób.
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 BGK-ZLECENIA lub z innych przyczyn niezależnych od Banku, Bank ma prawo, nie ponosząc żadnej odpowiedzialności wobec Klienta, 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. W przypadku awarii portalu BGK-ZLECENIA Klient może złożyć do Banku wniosek lub zlecenie płatności w formie określonej w Instrukcji Użytkownika.

## Rozdział 6

### Bezpieczeństwo korzystania z BGK-ZLECENIA

### § 16.

1. Klient i Użytkownik zobowiązany jest stosować się do zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa korzystania z BGK-ZLECENIA określonych w Regulaminie oraz Instrukcji Użytkownika, a w szczególności powinien z należytą starannością chronić Identyfikator Użytkownika, Hasło, Kartę identyfikacyjną oraz numer PIN, PUK przed dostępem osób nieuprawnionych.
2. Z chwilą odbioru Narzędzi, o których mowa w ust. 1, Klient i Użytkownik zobowiązani są do podjęcia środków służących zapobieżeniu naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń portalu BGK-ZLECENIA, w szczególności zobowiązani są do przechowywania Narzędzi z zachowaniem należytej staranności oraz niedostępniawania ich osobom nieuprawnionym.
3. Klient ponosi pełną odpowiedzialność w przypadku wejścia w posiadanie przez osoby nieuprawnione lub udostępnienie osobom nieuprawnionym Hasła bądź numeru PIN lub PUK do Karty identyfikacyjnej.



4. Klient ponosi odpowiedzialność za operacje złożone za pośrednictwem portalu BGK-ZLECENIA przez osoby nieuprawnione w wyniku nieuprawnionego ich wejścia w posiadanie lub nieuprawnionego udostępnienia im Hasła bądź numeru PIN, PUK do Karty identyfikacyjnej.
5. Klient i Użytkownik powinien każdorazowo wylogować się z BGK-ZLECENIA w przypadku odejścia od pracy przy komputerze.

#### **§ 17.**

1. O przypadkach, o których mowa w §16 ust. 4, oraz o innych uzasadnionych przypadkach, w szczególności w razie zgubienia, utraty, kradzieży, przywłaszczenia Karty identyfikacyjnej, Hasła, numeru PIN, PUK do Karty identyfikacyjnej, zniszczenia Karty identyfikacyjnej, Klient lub Użytkownik powinien niezwłocznie zgłaszać w Banku, w formie opisanej w § 19 ust. 3, w celu dokonania przez Bank unieważnienia certyfikatu przechowywanego na Karcie identyfikacyjnej i zablokowania dostępu do portalu BGK-ZLECENIA przy użyciu wyżej wymienionych Narzędzi.
2. W przypadku potrzeby wydania Użytkownikowi nowego Identyfikatora Użytkownika, Hasła lub nowej Karty identyfikacyjnej i numeru PIN, PUK, Bank przygotowuje zabezpieczone koperty z nowym Identyfikatorem Użytkownika, numerem PIN, PUK i Kartą identyfikacyjną, na podstawie pisemnego wniosku, do którego załączona będzie poprzednia Karta identyfikacyjna, o ile nie uległa całkowitemu zniszczeniu lub nie została utracona. Nowe Hasło zostanie przesłane drogą elektroniczną.
3. Zabezpieczone koperty, o których mowa w ust. 2, zostaną przekazane w trybie określonym w § 8 ust. 4, w terminie 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, lub dnia zwrotu Karty identyfikacyjnej.

### **Rozdział 7**

#### **Zablokowanie dostępu do BGK-ZLECENIA**

#### **§ 18.**

1. Bank ma prawo do zablokowania dostępu do BGK-ZLECENIA lub wezwania do zaprzestania korzystania z Karty identyfikacyjnej przez Użytkownika w przypadku stwierdzenia korzystania z BGK-ZLECENIA w sposób niezgodny z Umową lub 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 lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanego zlecenia płatności.
2. Bank informuje Klienta i Użytkownika o zablokowaniu dostępu do BGK - ZLECENIA lub wzywa do zaprzestania korzystania z Karty identyfikacyjnej przez Użytkownika, przy wykorzystaniu poczty elektronicznej, przesyłając informację / wezwanie na aktualny adres wskazany odpowiednio przez Klienta we wniosku o nadanie dostępu do BGK-ZLECENIA.
3. Bank może dokonać odblokowania dostępu do BGK-ZLECENIA oraz Karty identyfikacyjnej, po wyjaśnieniu z Użytkownikiem przyczyn blokady dostępu do BGK-ZLECENIA.

### § 19.

1. Klientowi przysługuje prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do portalu BGK - ZLECENIA.
2. Zablokowanie dostępu do BGK-ZLECENIA jednemu Użytkownikowi wskazanemu przez Klienta nie powoduje zablokowania dostępu pozostałym Użytkownikom.
3. Zgłoszenie zablokowania dostępu do BGK-ZLECENIA jest składane przez Klienta w jednej z niżej wymienionych form:
  - 1) pisemnie – w Oddziale;
  - 2) elektronicznie na adres poczty elektronicznej: [bgkzlecenia@bgk.com.pl](mailto:bgkzlecenia@bgk.com.pl).
4. Odblokowanie dostępu do BGK-ZLECENIA dokonuje Bank na pisemny wniosek Klienta złożony w formie wskazanej w ust. 3.

### § 20.

1. W przypadku trzykrotnego podania błędnego Hasła dostęp Użytkownika do BGK-ZLECENIA blokowany jest na okres 20 minut. Po upływie tego okresu Użytkownik może ponowić próbę logowania do BGK-ZLECENIA. W przypadku kolejnego trzykrotnego podania błędnego Hasła dostęp do BGK-ZLECENIA zostaje zablokowany.
2. Odblokowanie dostępu do BGK-ZLECENIA dokonuje Bank na wniosek Użytkownika złożony w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany w Instrukcji Użytkownika.
3. W przypadku trzykrotnego podania błędnego numeru PIN Karta identyfikacyjna zostaje zablokowana. Odblokowanie Karty identyfikacyjnej następuje po wprowadzeniu przez Użytkownika numeru PUK.
4. W przypadku pięciokrotnego podania błędnego numeru PUK Karta identyfikacyjna zostaje trwale zablokowana i konieczne jest dokonanie jej wymiany.
5. Wydanie nowej Karty identyfikacyjnej dla Użytkownika następuje na warunkach opisanych w § 17 ust. 3.

## Rozdział 8 Reklamacje

### § 21.

Klient i Użytkownik ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących funkcjonowania BGK-ZLECENIA oraz funkcjonowania Karty identyfikacyjnej lub Czytnika kart.

### § 22.

1. Potwierdzenia wykonania wniosku lub zlecenia płatności są przekazywane przez Bank za pośrednictwem portalu BGK-ZLECENIA. Klient otrzymuje informacje wskazujące datę realizacji wniosku lub zlecenia płatności oraz jego status.
2. Klient zobowiązany jest do bieżącej kontroli prawidłowości realizacji złożonych wniosków i zleceń płatności oraz niezwłocznego zgłaszania do Banku reklamacji odnośnie stwierdzonych nieprawidłowości, w tym dotyczących nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych wniosków lub zleceń płatności w trybie określonym w § 23.

### § 23.

1. Wszelkie reklamacje Użytkownik powinien zgłaszać w Oddziale obsługującym Klienta lub za pośrednictwem eWniosku, który jest dostępny na stronie internetowej Banku [www.bgk.com.pl](http://www.bgk.com.pl).

2. Reklamacja przyjmowana jest wyłącznie w formie pisemnej. Składający reklamację ma obowiązek szczegółowego i wyczerpującego opisanie przedmiotu reklamacji.
3. Do reklamacji winny być dołączone kopie dokumentów mogących pomóc w wyjaśnieniu reklamacji.
4. Jeśli reklamacja dotyczy Karty identyfikacyjnej lub Czytnika kart, Użytkownik zobowiązany jest opisać uszkodzenia i dołączyć reklamowaną Kartę identyfikacyjną lub Czytnik kart.
5. Niezgłoszenie przez Klienta lub Użytkownika nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych zleceń płatności w terminie 3 miesiące 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.
6. Bank rozpatruje reklamację bezzwłocznie i udziela odpowiedzi w formie pisemnej w terminie określonym w Zasadach przyjmowania, rozpatrywania i udzielania odpowiedzi na reklamacje w Banku Gospodarstwa Krajowego, dostępnych na stronie internetowej Banku [www.bgk.com.pl](http://www.bgk.com.pl).
7. W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w terminie, o którym mowa w Zasadach, o których mowa w ust. 6, Bank informuje w formie pisemnej o przyczynach zwłoki, czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia reklamacji i wskazuje nowy termin zakończenia rozpatrywania reklamacji.

## **Rozdział 9**

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

#### **§ 24.**

1. Bank zapewnia Klientowi i Użytkownikowi w okresie obowiązywania Umowy wsparcie za pośrednictwem Infolinii BGK i poczty elektronicznej, a także za pośrednictwem eWniosku, który jest dostępny na stronie internetowej Banku [www.bgk.com.pl](http://www.bgk.com.pl).
2. Bank udostępnia Klientowi i Użytkownikom portalu BGK-ZLECENIA specjalny adres poczty elektronicznej: [bgkzlecenia@bgk.com.pl](mailto:bgkzlecenia@bgk.com.pl) w celu pomocy w zakresie:
  - 1) udzielania informacji związanych z funkcjonowaniem portalu BGK-ZLECENIA;
  - 2) wyjaśniania specyfiki związanej z zasadami przetwarzania poszczególnych rodzajów dyspozycji składanych za pośrednictwem BGK-ZLECENIA.
3. Infolinia BGK dostępna jest w dni robocze, od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 - 16:00 pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej Banku [www.bgk.com.pl](http://www.bgk.com.pl), w Komunikacie Banku oraz udostępnianym na życzenie Klienta, w Oddziale.
4. O zmianie godzin pracy, numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej, o których mowa w ust. 2 i 3, Bank informuje Komunikatem Banku. Wyżej wymienione zmiany nie stanowią zmiany Umowy.
5. Bank zastrzega sobie prawo nagrywania i przechowywania zapisów rozmów telefonicznych przeprowadzonych przez Użytkowników z konsultantami Infolinii BGK.

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

### **§ 25.**

1. Rozwiązanie Umowy 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 z ważnych przyczyn, a w szczególności w przypadku:
  - 1) cofnięcia Klientowi upoważnienia do składania wniosków lub zleceń płatności;
  - 2) zamknięcia rachunku bankowego prowadzonego w Banku na rzecz Klienta lub rachunku bankowego, w ciężar którego Klient był uprawniony do składania zleceń płatności;
  - 3) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
  - 4) rażącego naruszenia przez Klienta warunków Umowy;
  - 5) zaistnienia uzasadnionego podejrzenia naruszenia przez Klienta powszechnie obowiązujących przepisów prawa mającym wpływ na realizację Umowy.
3. W przypadku wypowiedzenia Umowy Klient jest zobowiązany zwrócić w okresie wypowiedzenia przekazane przez Bank Karty identyfikacyjne wraz z Czytnikiem kart pod rygorem obciążenia go opłatami z tego tytułu zgodnie z Taryfą opłat i prowizji obowiązującą w Banku w dniu rozwiązania Umowy.

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

### **§ 26.**

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, 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.com.pl](http://www.bgk.com.pl).

5. Zmiana Taryfy opłat i prowizji dokonywana jest w trybie określonym dla zmiany Regulaminu, wskazanym w § 27.

## **Rozdział 12 Zmiana Regulaminu**

### **§ 27.**

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy i jest udostępniany na stronie internetowej Banku [www.bgk.com.pl](http://www.bgk.com.pl).
2. Bank zastrzega sobie prawo dokonania zmian w Regulaminie w trakcie obowiązywania Umowy, bez wypowiedzenia warunków Umowy.
3. Bank przekazuje Klientowi zawiadomienie o planowanych zmianach Regulaminu z podaniem daty wejścia w życie zmian, oraz o uprawnieniu Klienta 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 Klientowi w formie elektronicznej w postaci komunikatu zamieszczonego w portalu 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 zawierający wyżej wymienione zawiadomienie został wyświetlony w portalu BGK-ZLECENIA.
7. Klient jest uprawniony 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 w takim przypadku skutkuje rozwiązaniem Umowy z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie planowanych zmian Regulaminu, z uwzględnieniem § 25 ust. 3, chyba że Strony uzgodnią wcześniejszy termin rozwiązania Umowy. Niezłożenie sprzeciwu wraz z wypowiedzeniem Umowy w powyższym terminie oznacza, że Klient wyraża zgodę na zmiany Regulaminu.
8. W przypadku, gdy Klient niełoży 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. W związku z przetwarzaniem otrzymywanych od Klienta 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, informuje, że dane osób powierzone Bankowi przez Klienta:

- 1) osób upoważnionych dotyczące imienia, nazwiska, numeru PESEL, serii i numeru dokumentu tożsamości, daty wydania dokumentu tożsamości, oraz nazwy zakładu pracy, adresu e-mail;
- 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 z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, chyba że osoba, której dane dotyczą, upoważni Bank do przetwarzania swoich danych osobowych w trybie określonym w art. 104 ust. 3 Prawa bankowego.
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. Klient 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 Klienta powyższych zobowiązań.
6. Klient 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 Klienta powyższych zobowiązań.
7. W odniesieniu do osób upoważnionych, wymóg o którym mowa w ust. 5, może być również spełniony w drodze odebrania przez Klienta od osób fizycznych, których dane osobowe są przekazywane Bankowi, pisemnej zgody na przetwarzanie ich danych osobowych w celu realizacji Umowy z wykorzystaniem formularzy Banku.

## § 29.

1. W związku z art. 14 ust. 2 ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym Bank informuje, że:
  - 1) certyfikat jest wystawiany przez Bank Klientowi na podstawie Umowy;

- 2) Bank wystawia certyfikat w celu autoryzacji dyspozycji składanych w BGK-ZLECENIA;
  - 3) certyfikaty wystawiane przez Bank nie są certyfikatami kwalifikowanymi;
  - 4) podpis elektroniczny weryfikowany przy pomocy certyfikatu nie wywołuje skutków prawnych równorzędnych podpisowi własnoręcznemu, z zastrzeżeniem ust. 2;
  - 5) system dobrowolnej rejestracji podmiotów kwalifikowanych umożliwia uzyskanie wpisu do rejestru kwalifikowanych podmiotów świadczących usługi certyfikacyjne;
  - 6) Bank nie jest podmiotem kwalifikowanym.
2. Na podstawie art. 7 ust. 1 – 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe 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.

### **§ 30.**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie oraz Umowie 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.