

BANK GOSPODARSTWA KRAJOWEGO

REGULAMIN

**Obsługi wniosków o wypłatę ze środków Krajowego Funduszu Drogowego
w Portalu komunikacyjnym**

Warszawa, marzec 2022 r.

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin obsługi wniosków o wypłatę ze środków Krajowego Funduszu Drogowego w Portalu komunikacyjnym, zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki, na jakich Bank Gospodarstwa Krajowego umożliwia dostęp do Portalu komunikacyjnego w celu składania Wniosków przez Klienta.
2. Ilekroć w zawartych z Bankiem umowach, regulaminach lub stosowanych formularzach bankowych jest mowa o „Regulaminie obsługi wniosków o wypłatę ze środków Krajowego Funduszu Drogowego w Portalu komunikacyjnym”, w przypadkach takich stosuje się niniejszy Regulamin. Ilekroć w zawartych z Bankiem umowach, regulaminach lub stosowanych formularzach bankowych jest mowa o „portalu BGK Zlecenia”, „portalu komunikacyjnym BGK Zlecenia” lub „BGK Zlecenia” należy przez to rozumieć Portal komunikacyjny, o którym mowa w niniejszym Regulaminie.
3. Ilekroć w zawartych z Bankiem umowach, regulaminach lub stosowanych formularzach bankowych jest mowa o „Karcie identyfikacyjnej” należy przez to rozumieć Urządzenie do autoryzacji, o którym mowa w niniejszym Regulaminie.

§ 2.

1. Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:
 - 1) **Autoryzacja** – zgodę Klienta na realizację Wniosku, wyrażoną w sposób i zgodnie z procedurą określoną w Regulaminie;
 - 2) **Bank, BGK** – Bank Gospodarstwa Krajowego;
 - 3) **BGK Zlecenia** – nazwę handlową, pod którą Bank umożliwia składanie przez Klienta za pośrednictwem Portalu komunikacyjnego. Bank może stosować różne nazwy handlowe dla oferowanych usług Portalu komunikacyjnego, w tym stosować więcej niż jedną nazwę handlową dla tej samej usługi oraz dokonywać zmiany tych nazw w trakcie obowiązywania Umowy; zmiana nazwy handlowej usługi nie wymaga zmiany Umowy;
 - 4) **Hasło** – zbudowany z ciągu znaków jeden z parametrów, wykorzystywanych do identyfikacji Użytkownika w celu zapewnienia wyłączności dostępu do Portalu komunikacyjnego;
 - 5) **Hasło startowe** – hasło jednorazowe generowane przez system Banku i udostępniane Użytkownikowi, aby umożliwić mu pierwsze logowanie albo odblokowanie dostępu do Portalu komunikacyjnego. Po zalogowaniu do Portalu komunikacyjnego Hasło to traci ważność, a aplikacja wymaga ustanowienia własnego Hasła Użytkownika;
 - 6) **Identyfikator Użytkownika** – nazwę Użytkownika, tzw. login, nadaną przez Bank w postaci ciągu znaków, wykorzystywany jako jeden z parametrów służących do identyfikacji Użytkownika podczas korzystania z Portalu komunikacyjnego;
 - 7) **Infolinia** – infolinię Banku działającą w dniach i godzinach oraz pod numerami telefonów określonymi na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl), udzielającą wsparcia

technicznego Użytkownikom oraz dotyczącą zapytań związanych z funkcjonalnością Portalu komunikacyjnego;

- 8) **Instrukcja Użytkownika** – Instrukcję Użytkownika Portalu komunikacyjnego w zakresie wniosków o wypłatę ze środków Krajowego Funduszu Drogowego, dostępną na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl);
- 9) **Jednostka relacyjna BGK** – Region lub komórkę organizacyjną centrali Banku, które odpowiadają za współpracę i prowadzenie obsługi Klientów Banku;
- 10) **Karta wzorów podpisów** – kartę wzorów podpisów osób upoważnionych w imieniu Klienta do przeprowadzania Operacji aktywnych, stanowiącą załącznik do Umowy;
- 11) **Klient** – podmiot uprawniony do składania Wniosków, określony w art. 39k ustawy z dnia 27 października 1994 r. o autostradach płatnych oraz o Krajowym Funduszu Drogowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 2268, z późn. zm.);
- 12) **Komunikat Banku** – informację podawaną do wiadomości Użytkowników oraz Klientów, udostępnioną na stronie internetowej Banku pod adresem www.bgk.pl lub w Jednostce relacyjnej BGK;
- 13) **Lista Użytkowników** – listę Użytkowników Portalu komunikacyjnego, zawierającą imię i nazwisko Użytkownika, Identyfikator Użytkownika, numer telefonu komórkowego Użytkownika, numer i datę ważności Urządzenia do autoryzacji;
- 14) **Narzędzia** – elementy niezbędne do użytkowania Portalu komunikacyjnego, tj. Identyfikatory Użytkowników, Hasła oraz Urządzenia do autoryzacji, numery PIN, sterowniki do obsługi Urządzeń do autoryzacji;
- 15) **Numer PIN, PIN** – (*Personal Identification Number*) poufny numer, znany jedynie Użytkownikowi, który służy do elektronicznej identyfikacji tego Użytkownika w Urzędzeniu do autoryzacji lub w systemie elektronicznym;
- 16) **Operacje aktywne** – autoryzację Wniosków;
- 17) **Operacje pasywne** – wypełnianie formularzy Wniosków, przeglądanie Wniosków i uzyskiwanie informacji o ich statusie;
- 18) **Podpis kwalifikowany** – podpis elektroniczny weryfikowany przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylającego dyrektywę 1999/93/WE;
- 19) **Portal komunikacyjny** – elektroniczny system lub systemy umożliwiające za pośrednictwem Internetu składanie Wniosków;
- 20) **Porozumienia** – porozumienia zawarte pomiędzy Bankiem a odpowiednio ministrem właściwym do spraw transportu w wykonaniu art. 39l ust. 1 ustawy z dnia 27 października 1994 r. o autostradach płatnych oraz o Krajowym Funduszu Drogowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 2268, z późn. zm.) oraz ministrem właściwym do spraw transportu i ministrem właściwym do spraw finansów publicznych w wykonaniu art. 39l ust. 2 ww. ustawy;

- 21) **Taryfa opłat i prowizji** – obowiązującą w Banku Taryfę opłat i prowizji za czynności bankowe wykonywane w Banku Gospodarstwa Krajowego, udostępnianą Komunikatem Banku;
 - 22) **Umowa** – umowę o świadczenie usług w Portalu komunikacyjnym w zakresie obsługi wniosków o wypłatę ze środków Krajowego Funduszu Drogowego (KFD) zawieraną pomiędzy Bankiem a Klientem;
 - 23) **Urządzenie do autoryzacji** – narzędzie w formie urządzenia lub rozwiązania technicznego, służące do uwierzytelnienia Użytkowników lub Autoryzacji Wniosków w Portalu komunikacyjnym. Urządzeniami do autoryzacji są w szczególności:
 - a) Token sprzętowy wraz z Numerem PIN (nadawanym samodzielnie przez Użytkownika) – urządzenie elektroniczne wydawane przez Bank, które generuje unikalne, jednorazowe kody do Autoryzacji Wniosków oraz do identyfikacji Użytkownika;
 - b) SMS kod – rozwiązanie techniczne służące do Autoryzacji Wniosków w Portalu komunikacyjnym, wysyłany na telefon komórkowy Użytkownika Portalu komunikacyjnego;
 - 24) **Użytkownik** – osobę fizyczną wskazaną przez Klienta we wniosku o nadanie dostępu do Portalu komunikacyjnego lub we wniosku o dokonanie zmian, która jest upoważniona do korzystania z Portalu komunikacyjnego w imieniu i na rzecz Klienta;
 - 25) **Wniosek** – wniosek o wypłatę ze środków Krajowego Funduszu Drogowego składany przez Klienta.
2. Pojęcia niezdefiniowane w Regulaminie mają znaczenie nadane w Umowie.

Rozdział 2

Zakres usług Portalu komunikacyjnego

§ 3.

1. Portal komunikacyjny umożliwia składanie i wykonywanie Operacji pasywnych i Operacji aktywnych.
2. Szczegółowy opis funkcjonalności, zasady korzystania i obsługi Portalu komunikacyjnego, w tym dotyczące jego zabezpieczeń, określa Instrukcja Użytkownika, udostępniona przez Bank na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl).
3. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian Instrukcji Użytkownika, w szczególności wynikających ze zmian w zakresie funkcjonalności Portalu komunikacyjnego.
4. Zmiany Instrukcji Użytkownika nie stanowią zmiany Umowy ani Regulaminu.
5. Bank informuje o zmianach Instrukcji Użytkownika w trybie określonym w ust. 8. Bank udostępnia nową wersję Instrukcji Użytkownika w dniu jej wejścia w życie.
6. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian zakresu funkcjonalnego Portalu komunikacyjnego, 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 Wniosków oraz przekazywania informacji o Wnioskach drogą elektroniczną.
7. Bank zastrzega sobie prawo do wprowadzania nowych systemów elektronicznych i do udostępniania jednocześnie kilku systemów elektronicznych oraz do wycofania ich z eksploatacji. Zmiany w zakresie udostępnionych Użytkownikowi nowych systemów elektronicznych, o których mowa w zdaniu poprzednim, są traktowane jak zmiany zakresu funkcjonalnego systemu elektronicznego i nie wymagają zmiany Umowy.
8. Bank informuje Klienta o zmianach określonych w ust. 5, 6 i 7 w terminie, co najmniej 7 dni przed dniem ich wejścia w życie, za pośrednictwem strony internetowej Banku (www.bgk.pl) – w formie Komunikatu Banku lub za pośrednictwem Portalu komunikacyjnego – w formie informacji dostępnej na stronie startowej tego Portalu. Za dzień doręczenia informacji o wyżej wymienionych zmianach uważa się dzień publikacji Komunikatu Banku na stronie internetowej Banku lub dzień, w którym informacja została wyświetlona na stronie startowej Portalu komunikacyjnego, umożliwiając zapoznanie się z treścią zmian.

Rozdział 3

Udostępnianie usług w Portalu komunikacyjnym

§ 4.

1. Warunkiem udostępnienia Klientowi usług w Portalu komunikacyjnym jest:
 - 1) zawarcie z Bankiem Umowy o świadczenie usług w Portalu komunikacyjnym;
 - 2) złożenie Listy osób upoważnionych;
 - 3) złożenie Karty wzorów podpisów;
 - 4) złożenie wniosku o nadanie dostępu do Portalu komunikacyjnego lub złożenie wniosku o dokonanie zmian w dostępie do Portalu komunikacyjnego.
2. Wnioski, o których mowa w ust. 1 pkt 4, muszą być podpisane przez osoby wskazane na Liście, o której mowa w ust. 1 pkt 2.
3. W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Portalu komunikacyjnego, urządzenia i programy komputerowe zainstalowane u Klienta powinny spełniać wymagania techniczne określone w Instrukcji Użytkownika.
4. Bank nie gwarantuje poprawności pracy urządzeń i programów niespełniających wymagań technicznych określonych w Instrukcji Użytkownika i nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkowników z takich urządzeń i programów.
5. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki działania i szkody, w przypadku, gdy zostały one spowodowane przez oprogramowanie złośliwe działające w infrastrukturze Klienta.

§ 5.

Warunkiem dostępu do Portalu komunikacyjnego oraz wykonywania Operacji pasywnych i Operacji aktywnych w Portalu komunikacyjnym jest aktywacja Portalu komunikacyjnego

przez Bank oraz posiadanie przez Użytkownika ważnych: Identyfikatora Użytkownika i Hasła lub w przypadkach określonych w Instrukcji Użytkownika, Urządzenia do autoryzacji. Szczegółowe zasady korzystania z Urządzeń do autoryzacji określa Instrukcja Użytkownika.

§ 6.

1. Użytkownikiem Portalu komunikacyjnego może być osoba wskazana przez Klienta we wnioskach, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 4, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Użytkownikami z prawem Autoryzacji Operacji aktywnych mogą być wyłącznie osoby wskazane w Karcie wzorów podpisów, sporządzonej zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik do Umowy.

Rozdział 4

Zasady korzystania z Portalu komunikacyjnego

§ 7.

1. W wyniku zawarcia Umowy, w celu umożliwienia korzystania z Portalu komunikacyjnego, Bank udostępnia:
 - 1) Identyfikatory Użytkowników i Hasła startowe – dla wszystkich Użytkowników;
 - 2) Urządzenia do autoryzacji dla Użytkowników z prawem Autoryzacji Operacji aktywnych w Portalu komunikacyjnym.
2. Narzędzia, o których mowa w ust. 1, Bank wydaje osobom upoważnionym, zgodnie z Listą, o której mowa w § 4 ust. 1 pkt 2, za potwierdzeniem odbioru, z zastrzeżeniem ust. 3
3. Hasła startowe do Portalu komunikacyjnego przekazywane są do Użytkowników drogą elektroniczną.
4. Urządzenia do autoryzacji, wydawane przez Bank, stanowią własność Banku i podlegają zwrotowi w przypadku wypowiedzenia Umowy, z zastrzeżeniem § 23 ust. 3, oraz na żądanie Banku.
5. Informacje na temat aktualnie stosowanych w Portalu komunikacyjnym Urządzeń do autoryzacji i sposobów ich obsługi określa aktualna Instrukcja Użytkownika. Bank może dokonywać zmiany stosowanych Urządzeń do autoryzacji w trakcie obowiązywania Umowy. Zmiana stosowanych Urządzeń do autoryzacji nie stanowi zmiany Umowy.

§ 8.

1. Logowanie do Portalu komunikacyjnego wymaga podania Identyfikatora Użytkownika oraz Hasła lub Hasła i użycia Urządzenia do autoryzacji. Zasady logowania określa Instrukcja Użytkownika.
2. Użytkownik podczas pierwszego logowania do Portalu komunikacyjnego zobowiązany jest zmienić Hasło startowe przekazane przez Bank na nowe Hasło znane tylko Użytkownikowi. Dalsze korzystanie z Portalu komunikacyjnego możliwe jest tylko przy użyciu nowego Hasła.

§ 9.

1. Za pomocą Portalu komunikacyjnego Bank przyjmuje do realizacji Wnioski.
2. Warunkiem realizacji Wniosku jest jego sporządzenie zgodnie z formatami i strukturami, określonymi w Instrukcji Użytkownika oraz autoryzacja przez użycie odpowiednich Narzędzi.
3. Bank realizuje Wnioski na zasadach i w terminach określonych w Porozumieniach.
4. Bank udostępnia w Portalu komunikacyjnym informację o statusie wprowadzonych Wniosków.

§ 10.

1. Bank realizuje Wnioski w Portalu komunikacyjnym zgodnie z ich treścią.
2. Wnioski złożone w Portalu komunikacyjnym nie wymagają pisemnego potwierdzenia. Wszelkie dane potrzebne do realizacji Wniosku Użytkownik określa drogą elektroniczną. Wniosek złożony w Portalu komunikacyjnym pociąga za sobą skutki przewidziane dla pisemnej formy składania oświadczenia woli.
3. Użytkownik zobowiązany jest upewnić się, że Wnioski składane w Portalu komunikacyjnym są jednoznaczne i zgodne z jego intencją, a w szczególności czy dane zawarte w nich są prawidłowe.

§ 11.

1. Anulowanie Wniosku jest możliwe najpóźniej w dniu bezpośrednio poprzedzającym termin jego realizacji.
2. W celu anulowania Wniosku złożonego w Portalu komunikacyjnym, Klient zobowiązany jest przestać stosowną dyspozycję, zgodnie z zasadami określonymi w Instrukcji Użytkownika.

§ 12.

1. Klient nie może kwestionować autentyczności Wniosku prawidłowo uwierzytelnionego za pomocą Urządzenia do autoryzacji.
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. Bank ma prawo wprowadzenia przerw lub ograniczeń w dostępie do Portalu komunikacyjnego w związku z:
 - 1) jego konserwacją lub modyfikacją;
 - 2) okresowymi czynnościami serwisowymi, wykonywanymi w systemie informatycznym Banku;
 - 3) awarią Portalu komunikacyjnego.

4. W sytuacjach opisanych w pkt. 3 Bank przyjmuje i realizuje Wnioski dostarczone zgodnie z zasadami określonymi w Porozumieniach dla Wniosków składanych poza Portalem komunikacyjnym.
5. O przerwach oraz ograniczeniach w dostępie do Portalu komunikacyjnego, o których mowa w ust. 3, Bank informuje Użytkownika komunikatem na stronie startowej Portalu komunikacyjnego: www.zleceniaplatosci.bgk.pl, wskazując czas trwania tych przerw lub ograniczeń.
6. Ograniczenia lub przerwy w dostępie do Portalu komunikacyjnego mogą wynikać również z utrudnień po stronie zewnętrznej infrastruktury i serwerów, z których korzysta Użytkownik, lub które pośredniczą w udostępnianiu Portalu komunikacyjnego, na które Bank nie ma wpływu i nie ponosi za nie odpowiedzialności.

Rozdział 5

Bezpieczeństwo korzystania z Portalu komunikacyjnego

§ 13.

1. Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i stosowania zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa korzystania z Portalu komunikacyjnego określonych w Umowie, Regulaminie oraz Instrukcji Użytkownika, a w szczególności powinien z należytą starannością chronić przed dostępem osób nieuprawnionych Identyfikator Użytkownika, Hasło, Numer PIN, oraz Urządzenie do autoryzacji, w tym telefon komórkowy, na który Bank wysyła SMS kod.
2. Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i stosowania zasad bezpieczeństwa korzystania z Portalu komunikacyjnego znajdujących się na stronie Banku służącej do logowania do Portalu komunikacyjnego.
3. Z chwilą odbioru Narzędzi, o których mowa w ust. 1, Klient oraz Użytkownik zobowiązani są do podjęcia środków służących zapewnieniu ich bezpieczeństwa, w szczególności zobowiązani są do przechowywania Narzędzi z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym.
4. Klient ponosi odpowiedzialność za Wnioski złożone za pośrednictwem Portalu komunikacyjnego przez osoby nieuprawnione w wyniku nieuprawnionego wejścia w posiadanie lub nieuprawnionego udostępnienia im Narzędzi.
5. Użytkownik powinien każdorazowo rozłączać się z Portalem komunikacyjnym w przypadku odejścia od pracy przy komputerze.

§ 14.

1. O przypadkach, o których mowa w § 13 ust. 4, oraz w innych uzasadnionych przypadkach, w szczególności w razie zgubienia, utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia Hasła, Numeru PIN lub Urządzenia do autoryzacji, w tym Tokena sprzętowego lub telefonu komórkowego, na który Bank wysyła SMS kod, Klient lub Użytkownik powinni niezwłocznie przekazać do Banku zgłoszenie w formie opisanej w § 16 ust. 3, w celu zablokowania przez Bank Urządzenia do autoryzacji oraz zablokowania dostępu do Portalu komunikacyjnego przy użyciu wyżej wymienionych Narzędzi.

2. W przypadku niedokonania zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, Klient ponosi odpowiedzialność za Wnioski autoryzowane niezablokowanym w Banku Urządzeniem do autoryzacji oraz nie może kwestionować autentyczności Wniosków autoryzowanych w wyżej wymieniony sposób.
3. W przypadku potrzeby wydania Użytkownikowi nowych Narzędzi, Bank wydaje je na podstawie pisemnego wniosku Klienta. Wydanie przez Bank nowych Narzędzi wymaga zwrotu wydanych przez Bank Urządzeń do autoryzacji, za wyjątkiem sytuacji opisanych w ust. 1.
4. Nowe Narzędzia, o których mowa w ust. 3, zostaną przekazane w trybie określonym w § 7 ust. 2, w terminie 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, lub dnia zwrotu wydanego przez Bank Urządzenia do autoryzacji.

Rozdział 6

Zablokowanie dostępu do Portalu komunikacyjnego

§ 15.

1. Bank ma prawo do zablokowania dostępu do Portalu komunikacyjnego lub wezwania do zaprzestania korzystania z Urządzenia do autoryzacji przez Użytkownika w przypadku:
 - 1) stwierdzenia korzystania z Portalu komunikacyjnego w sposób niezgodny z Umową, Regulaminem oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub w sposób zagrażający bezpieczeństwu Portalu komunikacyjnego i Narzędzi;
 - 2) podejrzenia nieuprawnionego użycia Narzędzi, w szczególności Hasła, Tokena sprzętowego lub telefonu komórkowego, na który Bank przesyła SMS kod, Numeru PIN, umyślnego doprowadzenia do nieuprawnionej Autoryzacji Wniosku lub w sposób wskazujący na próby łamania zabezpieczeń (w tym Urządzeń do autoryzacji) bądź próby dostępu do danych innych niż udostępnianych na podstawie Umowy;
 - 3) uzasadnionych przyczyn związanych z zagrożeniem bezpieczeństwa Portalu komunikacyjnego.
2. Bank informuje Klienta o zablokowaniu dostępu do Portalu komunikacyjnego lub wzywa do zaprzestania korzystania z Urządzeń do autoryzacji przez Użytkownika, za pośrednictwem poczty elektronicznej, przysyłając informację/wezwanie na aktualny adres wskazany przez Klienta we wniosku o nadanie dostępu/dokonanie zmian do Portalu komunikacyjnego.
3. Bank może dokonać odblokowania dostępu do Portalu komunikacyjnego oraz Urządzeń do autoryzacji, po wyjaśnieniu z Użytkownikiem przyczyn blokady dostępu do Portalu komunikacyjnego. Odblokowanie dostępu do Portalu komunikacyjnego może wymagać wydania Użytkownikowi nowych Urządzeń do autoryzacji lub nowego Hasła startowego.

§ 16.

1. Klientowi przysługuje prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do Portalu komunikacyjnego.
2. Zablokowanie dostępu do Portalu komunikacyjnego jednemu Użytkownikowi wskazanemu przez Klienta nie powoduje zablokowania dostępu pozostałym Użytkownikom.

3. Zgłoszenie zablokowania dostępu do Portalu komunikacyjnego jest składane w jednej z niżej wymienionych form:
 - 1) pisemnie – na formularzu stosowanym w Banku, złożonym w Jednostce relacyjnej BGK;
 - 2) elektronicznie na adres poczty elektronicznej bgkzleceniakfd@bgk.pl – w postaci skanu zgłoszenia bądź zgłoszenia podpisanego Podpisem kwalifikowanym (w formie pliku skompresowanego przy wykorzystaniu oprogramowania typu ZIP lub RAR oraz zabezpieczonego hasłem).
4. Odblokowania dostępu do Portalu komunikacyjnego dokonuje Bank na pisemny wniosek Klienta złożony w formie wskazanej w ust. 3.
5. Odblokowanie dostępu do Portalu komunikacyjnego może wymagać wydania Użytkownikowi nowych Urządzeń do autoryzacji lub nowego Hasła startowego.

§ 17.

1. W przypadku podania błędnego Hasła dostęp Użytkownika do Portalu komunikacyjnego może zostać zablokowany. Zasady blokowania dostępu do Portalu komunikacyjnego są opisane w Instrukcji Użytkownika.
2. Odblokowania dostępu do Portalu komunikacyjnego dokonuje Bank na wniosek Użytkownika, złożony za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bgkzleceniakfd@bgk.pl, w godzinach pracy Banku.
3. W przypadku kilkukrotnego podania błędnego Numeru PIN Urządzenie do autoryzacji do Portalu komunikacyjnego może zostać zablokowane. Wielokrotne wprowadzenie błędnego Numeru PIN może spowodować czasowe lub trwałe zablokowanie tego Urządzenia i konieczność jego wymiany. Zasady blokowania i odblokowywania Urządzenia do autoryzacji są opisane w Instrukcji Użytkownika.
4. Wydanie przez Bank nowego Urządzenia do autoryzacji dla Użytkownika następuje na pisemny wniosek Klienta.

Rozdział 7

Reklamacje

§ 18.

Użytkownik ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących usług świadczonych w Portalu komunikacyjnym oraz wadliwego funkcjonowania Urządzeń do autoryzacji.

§ 19.

Klient zobowiązany jest do bieżącej kontroli prawidłowości realizacji złożonych Wniosków i niezwłocznego zgłaszania do Banku reklamacji w trybie określonym w § 20.

§ 20.

1. Wszelkie reklamacje Klient może zgłaszać:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) bezpośrednio w Jednostkach relacyjnych BGK,
 - b) za pośrednictwem poczty, kuriera lub platformy ePUAP,
 - 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 Jednostkach relacyjnych BGK.
2. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej bezpośrednio w Jednostce relacyjnej BGK lub w przypadku wniesienia reklamacji w formie ustnej do protokołu, 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. Jeśli reklamacja dotyczy wydanych przez Bank Urządzeń do autoryzacji, składający reklamację zobowiązany jest opisać uszkodzenia i dołączyć reklamowane Urządzenia.
6. Bank zastrzega sobie prawo, w związku z prowadzonym postępowaniem reklamacyjnym, do kontaktu telefonicznego z Użytkownikiem na numer telefonu wskazany do kontaktu z Bankiem we wniosku o nadanie dostępu do Portalu komunikacyjnego lub wniosku o dokonanie zmian 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 realizacji złożonych Wniosków, 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 8

Wsparcie dla Portalu komunikacyjnego

§ 21.

1. Bank zapewnia Klientowi w okresie obowiązywania Umowy wsparcie za pośrednictwem infolinii i poczty elektronicznej oraz formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie Banku (www.bgk.pl).
2. Wsparcie za pośrednictwem infolinii obejmuje w szczególności:
 - 1) udzielanie informacji związanych z funkcjonowaniem Portalu komunikacyjnego;
 - 2) identyfikację i przygotowywanie rozwiązań problemów zgłaszanych przez Użytkowników, związanych z korzystaniem z Portalu komunikacyjnego;
 - 3) wyjaśnianie specyfiki związanej z zasadami składania Wniosków za pośrednictwem Portalu komunikacyjnego;
 - 4) przyjmowanie reklamacji dotyczących usług w Portalu komunikacyjnym;
 - 5) odblokowywanie Użytkownikowi dostępu do Portalu komunikacyjnego i odblokowywanie Narzędzi w przypadku ich zablokowania spowodowanego błędnym użyciem Hasła lub Numeru PIN.
3. Infolinia dostępna jest w dni robocze, w godzinach i pod numerami telefonów określonymi na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl).
4. Użytkownik ma możliwość przekazywania zapytań/problemów za pośrednictwem:
 - 1) formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie Banku (www.bgk.pl);

- 2) na adres poczty elektronicznej: bgkzlececiakfd@bgk.pl;
- 3) kontaktu z Departamentem Funduszy Transportu i Wsparcia w dni robocze, w godzinach 8.00 – 16.00, pod numerem tel. (22) 475 57 47 i (22) 475 96 96, adres email: sekretariatDFTW@bgk.pl.
5. O zmianie godzin pracy, numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej, o których mowa w ust. 3 i 4, Bank informuje Komunikatem Banku, jednocześnie aktualizując wyżej wymienione dane na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl). 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 9

Postanowienia końcowe

§ 22.

1. W zakresie danych osobowych przekazanych przez Klienta Bank jest administratorem w rozumieniu Rozporządzenia 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).
2. Informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych i prawach osób, których dane dotyczą, zawarte są w Umowie.

§ 23.

1. Rozwiązanie Umowy może nastąpić przez każdą ze stron, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, liczonego od dnia doręczenia wypowiedzenia Umowy. Bank dokonuje blokady dostępu do Portalu komunikacyjnego w dniu rozwiązania Umowy.
2. Bankowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy tylko z ważnych przyczyn, za które uważa się w szczególności:
 - 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa mające wpływ na realizację Umowy;
 - 2) potrzebę dostosowania do zmian wprowadzonych w obowiązującym w Banku systemie informatycznym;
 - 3) rażące naruszenia przez Klienta warunków Umowy lub Regulaminu;
 - 4) podejrzenia naruszenia przez Klienta powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. W przypadku wypowiedzenia Umowy, Klient jest zobowiązany zwrócić, w okresie wypowiedzenia Umowy, wszystkie wydane mu przez Bank i niezwrócone Urządzenia do autoryzacji, pod rygorem obciążenia go opłatami z tytułu niedokonania zwrotu tych Urządzeń zgodnie z Taryfą opłat i Prowizji. Obowiązująca Taryfa opłat i prowizji podawana jest do wiadomości w formie Komunikatu Banku na stronie internetowej Banku

www.bgk.pl). Zmiana Taryfy opłat i prowizji dokonywana jest w trybie określonym dla zmiany Regulaminu, wskazanym w § 24

4. Urządzenia do autoryzacji podlegające zwrotowi przekazywane są do Banku wraz z wypełnionym formularzem zwrotu narzędzi Portalu komunikacyjnego.

§ 24.

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
2. Bank zastrzega sobie prawo dokonania zmian w Regulaminie w trakcie obowiązywania Umowy, bez wypowiedzenia warunków Umowy.
3. Bank przekazuje Klientowi informację o zmianach Regulaminu z podaniem daty wejścia w życie zmian oraz uprawnieniu do zgłoszenia, w terminie 14 dni kalendarzowych od daty powiadomienia, sprzeciwu wobec tych zmian.
4. Informacja o zmianach Regulaminu przesyłana jest za pośrednictwem platformy ePUAP.
5. Klient jest uprawniony do zgłoszenia, w terminie 14 dni od otrzymania informacji o zmianach Regulaminu, pisemnego sprzeciwu wobec tych zmian, w przypadku braku ich akceptacji. Zgłoszenie sprzeciwu powoduje wypowiedzenie Umowy z dniem otrzymania przez Bank zgłoszonego sprzeciwu, z zastrzeżeniem § 23 ust. 1 i 3. Niezgłoszenie sprzeciwu w powyższym terminie oznacza wyrażenie zgody na zmiany i treść Regulaminu.

§ 25.

1. Aktualne formularze do wykonywania czynności związanych z udostępnieniem oraz obsługą Portalu komunikacyjnego w zakresie Wniosków są dostępne na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl).
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, Umowie oraz Porozumieniach mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Niniejszy Regulamin – zgodnie z art. 384 Kodeksu cywilnego oraz art. 109 ust. 2 Prawa bankowego – ma charakter wiążący dla stron.

§ 26.

Na podstawie art. 7 ust. 1 – 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. z 2021 r. poz. 2439, 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.