

**BANK GOSPODARSTWA KRAJOWEGO**

**REGULAMIN**

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

**Warszawa, 31 grudnia 2018r.**

## Spis treści

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

## Rozdział 1 Postanowienia ogólne

### § 1.

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

### § 2.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

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

- 15) **Narzędzia** – elementy niezbędne do użytkowania BGK – ZLECENIA, tj. Identyfikatory użytkowników, Hasła oraz Urządzenia do autoryzacji;
- 16) **Numer PIN** – poufny numer identyfikacyjny, znany jedynie użytkownikowi Karty identyfikacyjnej, który służy do elektronicznej identyfikacji tego Użytkownika w systemie, zapewniający Użytkownikowi korzystanie z Karty identyfikacyjnej;
- 17) **Numer PIN odblokowujący, PUK** – poufny numer, znany jedynie Użytkownikowi Karty identyfikacyjnej, zapewniający temu Użytkownikowi możliwość odblokowania Karty identyfikacyjnej, zablokowanej na skutek podania błędnego Numeru PIN, przekazywany Użytkownikowi wraz z Numerem PIN;
- 18) **Region** – jednostkę organizacyjną Banku zajmującą się obsługą umów o świadczenie usług w portalu komunikacyjnym BGK-ZLECENIA;
- 19) **operacje aktywne** – zlecenia płatności, zlecenia płatnicze w rozumieniu ustawy UP;
- 20) **operacje pasywne** – dyspozycje oraz czynności nie powodujące skutków w postaci zmiany stanu środków pieniężnych na rachunku bankowym;
- 21) **Rozporządzenie** – rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 21 grudnia 2012 r. w sprawie płatności w ramach programów finansowanych z udziałem środków europejskich oraz przekazywania informacji dotyczących tych płatności;
- 22) **Taryfa opłat i prowizji** – obowiązującą w Banku Taryfę opłat i prowizji za czynności bankowe wykonywane w Banku Gospodarstwa Krajowego, udostępnianą Komunikatem Banku;
- 23) **Umowa** – Umowę o świadczenie usług w portalu komunikacyjnym BGK – ZLECENIA w zakresie obsługi zleceń płatności ze środków europejskich i krajowego współfinansowania zawartą pomiędzy Bankiem a Instytucją;
- 24) **Umowa z Ministrem Finansów** – zawartą w dniu 18 listopada 2009 roku pomiędzy Bankiem a Ministrem Finansów Umowę rachunku bankowego w złotych do obsługi płatności w ramach programów finansowanych z udziałem środków europejskich;
- 25) **Umowa z Dysponentem** - Umowę o świadczenie usług w portalu komunikacyjnym BGK - ZLECENIA w zakresie przekazywania informacji o zleceniach płatności ze środków europejskich;
- 26) **ustawa UP** – ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- 27) **Użytkownik** – osobę upoważnioną wskazaną przez Instytucję lub Dysponenta lub Ministra Finansów we wniosku o nadanie dostępu do BGK – ZLECENIA lub we wniosku o dokonanie zmian;
- 28) **Urządzenie do autoryzacji** – narzędzie w formie urządzenia lub rozwiązania technicznego służące do uwierzytelniania Użytkowników lub autoryzacji operacji aktywnych w BGK – ZLECENIA. Urządzeniem do autoryzacji jest w szczególności Karta identyfikacyjna wraz z Czytnikiem kart i oprogramowaniem służącym do jej obsługi, Numer PIN i PUK. Informacje na temat aktualnie stosowanych w BGK-ZLECENIA Urządzeń do autoryzacji i sposobów ich obsługi określa aktualna Instrukcja użytkownika. Bank może dokonywać zmiany stosowanych Urządzeń do autoryzacji w trakcie obowiązywania Umowy. Zmiana stosowanych Urządzeń do autoryzacji nie stanowi zmiany Umowy;
- 29) **zlecenie płatności** – zlecenie płatności ze środków europejskich lub krajowego współfinansowania oraz zlecenie z tytułu nadpłaty.

## **Rozdział 2**

### **Zakres usług BGK – ZLECENIA**

#### **§ 3.**

1. BGK - ZLECENIA umożliwia składanie i wykonywanie operacji pasywnych i operacji aktywnych.
2. Szczegółowy opis funkcjonalności, zasady korzystania i obsługi BGK – ZLECENIA, w tym dotyczące jego zabezpieczeń określa Instrukcja użytkownika, udostępniona przez Bank na stronie internetowej Banku ([www.bgk.pl](http://www.bgk.pl)).
3. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian Instrukcji użytkownika, w szczególności wynikających ze zmian w zakresie funkcjonalności BGK - ZLECENIA.
4. Zmiany Instrukcji użytkownika nie stanowią zmiany Umowy ani Umowy z Dysponentem ani Umowy z Ministrem Finansów.
5. Bank informuje o zmianach Instrukcji użytkownika w trybie określonym w ust. 7 w terminie co najmniej 7 dni przed dniem jej wejścia w życie. Bank udostępnia nową wersję Instrukcji użytkownika w dniu jej wejścia w życie.
6. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian zakresu funkcjonalnego BGK - ZLECENIA, przez jego rozszerzenie lub ograniczenie, a także rezygnacji z niektórych funkcjonalności tego portalu, w przypadku:
  - 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
  - 2) zmian w ofercie Banku;
  - 3) zmian technologii wykorzystywanych do obsługi zleceń płatności ze środków europejskich i krajowego współfinansowania oraz przekazywania informacji o zleceniach płatności drogą elektroniczną a także do obsługi zleceń z tytułu nadpłat.
7. Bank informuje Instytucje, Dysponentów oraz Ministra Finansów o zmianach określonych w ust. 6, w terminie co najmniej 7 dni przed dniem ich wejścia w życie, za pośrednictwem strony internetowej Banku ([www.bgk.pl](http://www.bgk.pl)) – w formie komunikatu lub za pośrednictwem portalu komunikacyjnego BGK - ZLECENIA - w formie informacji dostępnej na stronie startowej tego portalu. Za dzień doręczenia informacji o wyżej wymienionych zmianach uważa się dzień publikacji Komunikatu Banku na stronie internetowej Banku lub dzień, w którym informacja została wyświetlona na stronie startowej BGK - ZLECENIA, umożliwiając Instytucji, Dysponentowi i Ministrowi Finansów zapoznanie się z treścią zmian.

#### **§ 4.**

Operacje pasywne umożliwiają, w szczególności:

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

#### **§ 5.**

Operacje aktywne umożliwiają w szczególności:

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

## **Rozdział 3**

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

#### **§ 6.**

1. Warunkiem udostępnienia Instytucji/Dysponentowi/Ministrowi Finansów usług w portalu komunikacyjnym BGK - ZLECENIA jest:
  - 1) złożenie wniosku o nadanie dostępu do BGK – ZLECENIA;
  - 2) zawarcie z Bankiem umowy o świadczenie usług w portalu komunikacyjnym BGK-ZLECENIA.
2. W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania BGK - ZLECENIA, urządzenia i programy komputerowe zainstalowane w Instytucji/u Dysponenta/u Ministra Finansów powinny spełniać wymagania techniczne określone w Instrukcji użytkownika.
3. Bank nie gwarantuje poprawności pracy urządzeń i programów nie spełniających wymagań technicznych określonych w Instrukcji użytkownika i nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Instytucję/Dysponenta/Ministra Finansów z takich urządzeń i programów.
4. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki działania i szkody, w przypadku gdy zostały one spowodowane przez oprogramowanie złośliwe działające w infrastrukturze Instytucji/Dysponenta/Ministra Finansów.

#### **§ 7.**

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

#### **§ 8.**

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

## **Rozdział 4**

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

#### **§ 9.**

1. Po zawarciu Umowy lub Umowy z Ministrem Finansów, w celu korzystania z BGK – ZLECENIA Instytucja/Minister Finansów otrzymuje:
  - 1) zabezpieczone koperty zawierające listę Użytkowników i Identyfikatory Użytkowników. Hasła do BGK – ZLECENIA przekazywane są pocztą elektroniczną bezpośrednio na adresy Użytkowników;
  - 2) Urządzenia do autoryzacji dla Użytkowników z prawem podpisu/autoryzacji operacji aktywnych w BGK – ZLECENIA.
2. Koperty i Urządzenia do autoryzacji, o których mowa w ust. 1, Bank wydaje osobom upoważnionym do składania oświadczeń w zakresie praw i obowiązków majątkowych w imieniu Instytucji/Ministra Finansów.
3. Osoby upoważnione, o których mowa w ust. 2, potwierdzają odbiór dokumentów i Narzędzi wymienionych w ust. 1.

4. Sterowniki do instalacji Czytnika kart dostępne są na stronie internetowej Banku ([www.bgk.pl](http://www.bgk.pl)) lub dostarczone są Użytkownikowi w inny uzgodniony sposób.
5. Ważność certyfikatu na Karcie identyfikacyjnej podana jest na liście Użytkowników.
6. Urządzenia do autoryzacji stanowią własność Banku i podlegają zwrotowi na żądanie Banku oraz zgodnie z postanowieniami § 28 ust. 3.
7. Po zawarciu Umowy z Dysponentem w celu korzystania z BGK – ZLECENIA Dysponent otrzymuje listę Użytkowników oraz Hasła do BGK – ZLECENIA.

#### **§ 10.**

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

#### **§ 11.**

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

### **Rozdział 5**

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

#### **§ 12.**

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

#### **§ 13.**

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

6. Potwierdzeniem wykonania zlecenia płatności są przekazane przez Bank za pośrednictwem portalu komunikacyjnego BGK - ZLECENIA Instytucji informacje wskazujące datę realizacji płatności oraz status zlecenia płatności.

#### **§ 14.**

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

#### **§ 15.**

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

#### **§ 16.**

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

#### **§ 17.**

Zasady składania i realizacji zleceń płatności z tytułu nadpłat przez Ministra Finansów określone są w Umowie z Ministrem Finansów.

#### **§ 18.**

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



## **Rozdział 6**

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

#### **§ 19.**

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

#### **§ 20.**

1. O przypadkach, o których mowa w § 19 ust. 4, oraz o innych uzasadnionych przypadkach, w szczególności w razie zgubienia, utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia Urządzeń do autoryzacji np. Karty identyfikacyjnej, Hasła, Numeru PIN, PUK, Instytucja, Minister Finansów lub Użytkownik powinien niezwłocznie zgłaszać w Banku, w formie opisanej w § 22 ust. 3, w celu dokonania przez Bank zablokowania Urządzenia do autoryzacji i zablokowania dostępu do BGK - ZLECENIA przy użyciu wyżej wymienionych Narzędzi.
2. W przypadku niedokonania zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, Instytucja/Minister Finansów ponosi odpowiedzialność za operacje autoryzowane niezablokowanym w Banku Urządzeniem do autoryzacji oraz nie może kwestionować autentyczności zleceń płatności autoryzowanych w wyżej wymieniony sposób.
3. W przypadku potrzeby wydania przez Bank Użytkownikowi nowych Narzędzi, Bank, wydaje je na podstawie pisemnego wniosku Instytucji/Ministra Finansów, złożonego w trybie określonym w § 23 ust. 4. Wydanie przez Bank nowych Narzędzi wymaga zwrotu wydanych przez Bank Urządzeń do autoryzacji, za wyjątkiem sytuacji opisanych w ust. 1.
4. Nowe Narzędzia zostaną wydane Użytkownikowi przez Bank, w trybie określonym w § 9 ust. 2, w terminie 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia lub dnia zwrotu Urządzeń do autoryzacji.

## **Rozdział 7**

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

#### **§ 21.**

1. Bank ma prawo do zablokowania dostępu do BGK – ZLECENIA lub wezwania do zaprzestania korzystania z Urządzeń do autoryzacji przez Użytkownika w przypadku stwierdzenia korzystania z BGK – ZLECENIA w sposób niezgodny z Umową lub Umową z Dysponentem lub Umową z Ministrem Finansów, Regulaminem lub powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w sposób zagrażający bezpieczeństwu BGK - ZLECENIA i Narzędzi, podejrzenia nieuprawnionego użycia Narzędzi, w szczególności Hasła, Karty identyfikacyjnej, Numerów PIN lub PUK, umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanego zlecenia płatności lub w sposób wskazujący na próby

łamania zabezpieczeń (w tym Urządzeń do autoryzacji) bądź próby dostępu do danych innych niż udostępnianych na podstawie Umowy.

2. Bank informuje Instytucję lub Dysponenta lub Ministra Finansów o zablokowaniu dostępu do BGK - ZLECENIA lub wzywa do zaprzestania korzystania z Urządzeń do autoryzacji przez Użytkownika, przy wykorzystaniu poczty elektronicznej, przesyłając informację/wezwanie na aktualny adres wskazany odpowiednio przez Instytucję lub Dysponenta lub Ministra Finansów we wniosku o nadanie dostępu do BGK - ZLECENIA.
3. Bank może dokonać odblokowania dostępu do BGK – ZLECENIA oraz Urządzeń do autoryzacji, po wyjaśnieniu z Użytkownikiem przyczyn blokady dostępu do BGK - ZLECENIA.

#### **§ 22.**

1. Instytucji, Dysponentowi i Ministrowi Finansów przysługuje prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do portalu komunikacyjnego BGK – ZLECENIA.
2. Zablokowanie dostępu do BGK-ZLECENIA jednemu Użytkownikowi wskazanemu przez Instytucję lub Dysponenta lub Ministra Finansów nie powoduje zablokowania dostępu pozostałym Użytkownikom.
3. Zgłoszenie zablokowania dostępu do BGK – ZLECENIA jest składane przez Instytucję lub Dysponenta lub Ministra Finansów w jednej z niżej wymienionych form:
  - 1) pisemnie – na formularzu stosowanym w Banku, złożonym w Komórce sprzedażowej lub Regionie;
  - 2) elektronicznie na adres poczty elektronicznej: [bgkzlecenia@bgk.pl](mailto:bgkzlecenia@bgk.pl), w postaci skanu zgłoszenia.
4. Odblokowania dostępu do BGK – ZLECENIA dokonuje Bank na pisemny wniosek Instytucji lub Dysponenta lub Ministra Finansów złożony w formie wskazanej w ust. 3.

#### **§ 23.**

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

### **Rozdział 8 Reklamacje**

#### **§ 24.**

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

## § 25.

1. Instytucja/Minister Finansów zobowiązana jest do bieżącej kontroli prawidłowości realizacji złożonych zleceń płatności i niezwłocznego zgłaszania do Banku reklamacji odnośnie stwierdzonych nieprawidłowości, w tym dotyczących nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych zleceń płatności w trybie określonym w § 26.
2. Niezgłoszenie przez Instytucję/Ministra Finansów nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych zleceń płatności w terminie 3 miesięcy od dnia, w którym zlecenie płatności zostało wykonane albo miało być wykonane powoduje wygaśnięcie roszczeń względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych zleceń płatności.

## § 26.

1. Wszelkie reklamacje Użytkownik, Instytucja, Dysponent i Minister Finansów może zgłaszać:
  - 1) w formie pisemnej:
    - a) bezpośrednio w Regionach lub komórkach organizacyjnych centrali Banku,
    - b) za pośrednictwem poczty, kuriera, faksu,
    - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej lub strony internetowej Banku ([www.bgk.pl](http://www.bgk.pl)) z wykorzystaniem dostępnego na tej stronie formularza;
  - 2) w formie ustnej:
    - a) telefonicznie za pośrednictwem infolinii Banku,
    - b) osobiście w Regionach lub komórkach organizacyjnych centrali Banku.
2. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej bezpośrednio w Regionie/komórce organizacyjnej centrali Banku lub w przypadku wniesienia reklamacji w formie ustnej do protokołu, na żądanie Użytkownika, Instytucji, Dysponenta, Ministra Finansów, Bank potwierdzi okoliczność złożenia reklamacji poprzez wydanie potwierdzenia na piśmie. W innych przypadkach, na żądanie składającego reklamację, Bank potwierdzi okoliczność złożenia reklamacji w uzgodnionej z Użytkownikiem, Instytucją, Dysponentem i Ministrem Finansów formie.
3. Jeżeli tego wymaga przedmiot reklamacji do zgłoszenia należy dołączyć dokumenty potwierdzające podstawę złożenia reklamacji.
4. Jeśli reklamacja dotyczy wydanych przez Bank Urządzeń do autoryzacji, Użytkownik zobowiązany jest opisać uszkodzenia i dołączyć reklamowane Urządzenia .
5. Bank zastrzega sobie prawo, w związku z prowadzonym postępowaniem reklamacyjnym, do kontaktu telefonicznego z Użytkownikiem, Instytucją, Dysponentem i Ministrem Finansów na numer telefonu wskazany do kontaktu z Bankiem w Umowie lub Umowie z Dysponentem lub Umowie z Ministrem Finansów w celu uzyskania dodatkowych wyjaśnień, w tym na piśmie lub dokumentów.
6. Bank udziela odpowiedzi na reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie:
  - 1) 15 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji do Banku, w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych oraz realizacji praw i obowiązków wynikających z Ustawy UP, z zastrzeżeniem ust. 7 pkt 1);
  - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia wpływu do Banku, w przypadku reklamacji dotyczących spraw nie wymienionych w pkt. 1, z zastrzeżeniem ust. 7 pkt 2).
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w terminach, o których 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 odpowiednio:
  - 1) 35 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji do Banku, w przypadku reklamacji, o których mowa w ust. 6 pkt 1);
  - 2) 60 dni kalendarzowych od daty wpływu do Banku, w przypadku reklamacji, o których mowa w ust. 6 pkt 2);

8. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez Bank, Użytkownikowi, Instytucji, Dysponentowi i Ministrowi Finansów przysługuje prawo do złożenia odwołania od stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację.
9. Bank rozpatruje odwołanie niezwłocznie, nie dłużej niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania odwołania, z zastrzeżeniem ust. 10.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie odwołania w terminie, o którym mowa w ust. 9, 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.
11. Postanowienia ust. 8-10 nie ograniczają prawa Instytucji, Dysponenta i Ministra Finansów do dochodzenia przeciwko Bankowi roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
12. Odpowiedź na reklamację lub odwołanie przesyłana jest przez Bank w formie pisemnej za potwierdzeniem odbioru, na ostatni podany przez Użytkownika, Instytucję, Dysponenta lub Ministra Finansów, adres dostępny w bankowych systemach informatycznych albo przekazywana, na pisemny wniosek tych podmiotów, w innej uzgodnionej formie.
13. Procedura związana ze składaniem i trybem rozpatrywania reklamacji jest udostępniona również w formie Komunikatu Banku.

## **Rozdział 9**

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

#### **§ 27.**

1. Bank zapewnia Instytucji, Dysponentowi i Ministrowi Finansów w okresie obowiązywania Umowy lub Umowy z Dysponentem lub Umowy z Ministrem Finansów wsparcie za pośrednictwem infolinii oraz poczty elektronicznej.
2. Wsparcie za pośrednictwem infolinii obejmuje pomoc i konsultacje w zakresie:
  - 1) problemów technicznych związanych z korzystaniem z BGK – ZLECENIA;
  - 2) problemów lub zapytań związanych z funkcjonalnością BGK – ZLECENIA.
3. Infolinia dostępna jest w dni robocze, w godzinach pracy Banku i pod numerami telefonów określonymi na stronie internetowej Banku ([www.bgk.pl](http://www.bgk.pl)).
4. Użytkownik ma możliwość przekazywania zapytań/probleatów za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie Banku ([www.bgk.pl](http://www.bgk.pl)) lub na adres poczty elektronicznej: [bgkzlecenia@bgk.pl](mailto:bgkzlecenia@bgk.pl).
5. O zmianie godzin pracy, numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej, o których mowa w ust. 3 i 4, Bank informuje Komunikatem Banku, jednocześnie aktualizując wyżej wymienione dane na stronie internetowej Banku ([www.bgk.pl](http://www.bgk.pl)). Wyżej wymienione zmiany nie stanowią zmiany Umowy lub Umowy z Dysponentem lub Umowy z Ministrem Finansów.
6. Bank zastrzega sobie prawo nagrywania i przechowywania zapisów rozmów telefonicznych przeprowadzonych przez Użytkowników z konsultantami infolinii.

## **Rozdział 10**

### **Rozwiązanie Umowy**

#### **§ 28.**

1. Rozwiązanie Umowy lub Umowy z Dysponentem może nastąpić przez każdą ze stron, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, liczonego od dnia doręczenia wypowiedzenia umowy. W dniu doręczenia wypowiedzenia, Bank dokonuje blokady dostępu do BGK – ZLECENIA.

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

## **Rozdział 11**

### **Opłaty i prowizje**

#### **§ 29.**

1. Za czynności związane z obsługą portalu komunikacyjnego BGK – ZLECENIA Bank pobiera opłaty i prowizje zgodnie z Taryfą opłat i prowizji.
2. Opłaty i prowizje mogą być uiszczone w formie bezgotówkowej w drodze uznania rachunku wskazanego przez Bank.
3. Bank zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Taryfy opłat i prowizji w zakresie wysokości opłat i prowizji oraz do wprowadzania nowych opłat i prowizji, w trakcie obowiązywania Umowy i Umowy z Dysponentem, bez wypowiedzenia warunków tych Umów, na podstawie dokonanej przez siebie oceny czynników ekonomicznych mających wpływ na określenie wysokości opłat i prowizji. Zmiany w Taryfie opłat i prowizji oraz wprowadzenie nowych opłat i prowizji mogą być dokonane przez Bank w szczególności w przypadku zmiany jednego z następujących czynników:
  - 1) zmiany wskaźników zmian cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanych przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego;
  - 2) zmiany cen energii i taryf telekomunikacyjnych na rynku krajowym i międzynarodowym oraz opłat stosowanych przez inne instytucje, z usług których korzysta Bank przy wykonywaniu danej czynności;
  - 3) zmiany zakresu lub formy wykonywania danej czynności;
  - 4) wprowadzenia przez Bank nowych usług rozszerzających dotychczasowy zakres świadczenia usług płatniczych;
  - 5) zmiany innych czynników, które bezpośrednio lub pośrednio wpływają na koszty wykonywania danej czynności przez Bank.
4. Obowiązująca Taryfa opłat i prowizji podawana jest do wiadomości w formie Komunikatu Banku na stronie internetowej Banku ([www.bgk.pl](http://www.bgk.pl)).
5. Zmiana Taryfy opłat i prowizji dokonywana jest w trybie określonym dla zmiany Regulaminu, wskazanym w § 30.

## **Rozdział 12**

### **Zmiana Regulaminu**

#### **§ 30.**

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy lub Umowy z Dysponentem lub Umowy z Ministrem Finansów 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, Umowy z Dysponentem i Umowy z Ministrem Finansów, bez wypowiedzenia warunków tych umów.
3. Bank przekazuje Instytucji, Dysponentowi i Ministrowi Finansów zawiadomienie o planowanych zmianach Regulaminu z podaniem daty wejścia w życie zmian, oraz o uprawnieniu Instytucji i Dysponenta do zgłoszenia, w terminie 14 dni kalendarzowych od daty zawiadomienia, sprzeciwu wobec tych zmian w przypadku braku ich akceptacji i prawie wypowiedzenia Umowy, Umowy z Dysponentem i Umowy z Ministrem Finansów, wskazując możliwość zapoznania się z treścią zmian oraz pełnym brzmieniem zmienionego Regulaminu.
4. Zawiadomienie o zmianach wraz z informacją o dacie ich wejścia w życie Bank przekazuje Instytucji, Dysponentowi i Ministrowi Finansów w formie elektronicznej w postaci komunikatu zamieszczonego w portalu komunikacyjnym BGK - ZLECENIA oraz na stronie internetowej Banku wskazanej w ust. 1.
5. Treść zmienionych postanowień Regulaminu oraz pełne brzmienie zmienionego Regulaminu, wraz z podaniem daty wejścia w życie tych zmian, są udostępniane w formie Komunikatu Banku na stronie internetowej Banku wskazanej w ust. 1.
6. Za dzień doręczenia w formie elektronicznej zawiadomienia o zmianach Regulaminu uważa się dzień, w którym Komunikat Banku zawierający wyżej wymienione zawiadomienie został wyświetlony w portalu komunikacyjnym BGK - ZLECENIA.
7. Instytucja, Dysponent i Minister Finansów są uprawnieni do złożenia, w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o planowanych przez Bank zmianach Regulaminu, pisemnego sprzeciwu wobec tych zmian, w przypadku braku ich akceptacji, wraz z wypowiedzeniem odpowiednio Umowy albo Umowy z Dysponentem albo Umowy z Ministrem Finansów. Złożenie wypowiedzenia Umowy albo Umowy z Dysponentem albo Umowy z Ministrem Finansów w takim przypadku skutkuje rozwiązaniem odpowiednio Umowy albo Umowy z Dysponentem albo Umowy z Ministrem Finansów z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie planowanych zmian Regulaminu, z uwzględnieniem § 28 ust. 3, chyba że strony uzgodnią wcześniejszy termin rozwiązania Umowy albo Umowy z Dysponentem albo Umowy z Ministrem Finansów. Niezłożenie sprzeciwu wraz z wypowiedzeniem Umowy albo Umowy z Dysponentem albo Umowy z Ministrem Finansów w powyższym terminie oznacza, że Instytucja i odpowiednio Dysponent oraz Minister Finansów wyraża zgodę na zmiany Regulaminu.
8. W przypadku, gdy Instytucja lub Dysponent lub Minister Finansów nie złoży pisemnego sprzeciwu wraz z wypowiedzeniem odpowiednio Umowy lub Umowy z Dysponentem lub Umowy z Ministrem Finansów w terminie określonym w ust. 7, zmiany Regulaminu obowiązują od dnia podanego w przekazanym zawiadomieniu o zmianach Regulaminu.

## **Rozdział 13**

### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 31.**

1. Bank w zakresie danych osobowych przekazanych przez Instytucję/Dysponenta/Ministra Finansów jest podmiotem przetwarzającym (procesorem). Szczegółowe zasady przetwarzania powierzonych Bankowi danych osobowych regulują odrębne umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, zawierane każdorazowo z właściwym administratorem danych.

2. W Banku powołany został inspektor ochrony danych osobowych, z którym kontakt jest możliwy pod adresem mailowym: [iod@bgk.pl](mailto:iod@bgk.pl).

### **§ 32.**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie oraz Umowie lub Umowie z Dysponentem lub Umowie z Ministrem Finansów 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.

### **§ 33.**

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 lub Umową z Dysponentem lub Umową z Ministrem Finansów.