

REGULAMIN

**Usługi Portalu komunikacyjnego
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, marzec 2022 r.

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	2
Rozdział 2. Zakres usług Portalu komunikacyjnego	5
Rozdział 3. Udostępnianie usług w Portalu komunikacyjnym	7
Rozdział 4. Zasady korzystania z Portalu komunikacyjnego.....	7
Rozdział 5. Zasady składania i realizacji Operacji aktywnych w Portalu komunikacyjnym	8
Rozdział 6. Bezpieczeństwo korzystania z Portalu komunikacyjnego	10
Rozdział 7. Zablokowanie dostępu do Portalu komunikacyjnego.....	10
Rozdział 8. Reklamacje	11
Rozdział 9. Wsparcie dla Portalu komunikacyjnego	13
Rozdział 10. Rozwiązanie Umowy	14
Rozdział 11. Opłaty i prowizje.....	14
Rozdział 12. Zmiana Regulaminu	15
Rozdział 13. Postanowienia końcowe	16

§ 1.

1. Regulamin „Usługi Portalu komunikacyjnego 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 umożliwi dostęp do Portalu komunikacyjnego, składanie przez Instytucje Zleceń płatności ze środków europejskich i krajowego współfinansowania, składanie przez Ministra zleceń z tytułu nadpłat oraz przekazywanie informacji Instytucjom, Dysponentom i Ministrowi dotyczących tych płatności.
2. Ilekroć w zawartych z Bankiem umowach, regulaminach lub stosowanych formularzach bankowych jest mowa o Regulaminie „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”, 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, Instrukcjach Użytkownika dotyczących Portalu komunikacyjnego lub stosowanych formularzach bankowych jest mowa o „Karcie mikroprocesorowej (identyfikacyjnej)” należy przez to rozumieć Urządzenie do autoryzacji, o którym mowa w niniejszym Regulaminie.

§ 2.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Autoryzacja** – zgodę Instytucji lub Ministra na wykonanie zlecenia płatności lub innych dyspozycji, wyrażoną w sposób i zgodnie z procedurą określoną w Regulaminie;
- 2) **Bank, BGK** – Bank Gospodarstwa Krajowego;
- 3) **BGK Zlecenia** – nazwę handlową, pod którą Bank oferuje usługi 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, Umowy z Dysponentem, Umowy z Ministrem. Zmiana nazwy handlowej usługi nie wymaga zmiany Umowy, Umowy z Dysponentem, Umowy z Ministrem;
- 4) **Dysponent** – dysponenta części budżetowej wskazanej w Zleceniu płatności;
- 5) **Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w którym Bank prowadzi działalność operacyjną;
- 6) **Hasło** – zbudowany z ciągu znaków jeden z parametrów wykorzystywanych do identyfikacji Użytkownika w celu zapewnienia wyłączności dostępu do Portalu komunikacyjnego;
- 7) **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;
- 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 Portalu komunikacyjnego;

- 9) **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;
- 10) **Instrukcja użytkownika** – Instrukcję użytkownika Portalu komunikacyjnego w zakresie składania Zleceń płatności ze środków europejskich i krajowego współfinansowania oraz przekazywania informacji dotyczących tych płatności;
- 11) **Instytucja** – Instytucję wskazaną przez Ministra do składania Zleceń płatności ze środków europejskich lub Instytucję wskazaną przez właściwego Dysponenta do składania Zleceń płatności z krajowego współfinansowania;
- 12) **Jednostka relacyjna BGK** – Region lub komórkę organizacyjną centrali Banku, które odpowiadają za współpracę i prowadzenie obsługi Klientów Banku;
- 13) **Karta wzorów podpisów** – wzory podpisów osób upoważnionych w imieniu Instytucji/Ministra do przeprowadzania Operacji aktywnych;
- 14) **Komunikat Banku** – informację podawaną do wiadomości Użytkowników, Instytucji, Dysponenta oraz Ministra, udostępnioną na stronie internetowej Banku pod adresem (www.bgk.pl) lub w Jednostce relacyjnej BGK;
- 15) **Kwalifikowany podpis elektroniczny** – podpis elektroniczny wydany przez niezależne, zaufane centrum certyfikacji, które uzyskało akredytację zgodną z Rozporządzeniem eIDAS oraz znajduje się na liście kwalifikowanych krajowych dostawców usług zaufania prowadzonej przez Narodowe Centrum Certyfikacji (NCCert) lub Liście Zaufanych Unii Europejskiej (EUTL);
- 16) **Lista Użytkowników** – Listę Użytkowników Portalu komunikacyjnego, zawierającą imię i nazwisko Użytkownika, Identyfikator Użytkownika, numer telefonu komórkowego Użytkownika, numer i datę ważności Urządzenia do autoryzacji;
- 17) **Minister** – Ministra właściwego do spraw finansów publicznych;
- 18) **Narzędzia** – elementy niezbędne do użytkowania Portalu komunikacyjnego, tj. Identyfikatory użytkowników, Hasła oraz Urządzenia do autoryzacji;
- 19) **Numer PIN** – poufny numer, znany jedynie użytkownikowi, który służy do elektronicznej identyfikacji tego Użytkownika w Urządzeniu do autoryzacji lub w Portalu komunikacyjnym;
- 20) **Operacje aktywne** – zlecenia płatności, zlecenia płatnicze w rozumieniu ustawy UP i inne operacje wymagające Autoryzacji;
- 21) **Operacje pasywne** – dyspozycje oraz czynności nie powodujące skutków w postaci zmiany stanu środków pieniężnych na rachunku bankowym;
- 22) **Podpis elektroniczny** – dane w postaci elektronicznej, które są dołączone lub logicznie powiązane z innymi danymi w postaci elektronicznej, które użyte są przez podpisującego, jako podpis. Podpis elektroniczny gwarantuje Integralność tych danych oraz stanowi potwierdzenie deklaracji tożsamości podpisującego;
- 23) **Portal komunikacyjny** – elektroniczny system lub systemy umożliwiający/e 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 oraz wykonywanie innych czynności opisanych w Instrukcji użytkownika;
- 24) **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 (z późn. zm.);
- 25) **Taryfa opłat i prowizji** – obowiązującą w Banku Taryfę opłat i prowizji za czynności bankowe wykonywane w Banku Gospodarstwa Krajowego, udostępnianą Komunikatem Banku;

- 26) **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;
- 27) **Umowa z Dysponentem** – Umowę o świadczenie usług w Portalu komunikacyjnym BGK Zlecenia w zakresie przekazywania informacji o Zleceniach płatności ze środków europejskich;
- 28) **Umowa z Ministrem** – 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 (z późn. zm.);
- 29) **Ustawa UP** – ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- 30) **Uwierzytelnienie Użytkownika** – potwierdzenie tożsamości Użytkownika;
- 31) **Użytkownik** – osobę fizyczną wskazaną przez Instytucję lub Dysponenta lub Ministra 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 podmiotu wskazującego;
- 32) **Urządzenie do autoryzacji** – narzędzie w formie urządzenia lub rozwiązania technicznego służące do uwierzytelniania Użytkowników lub Autoryzacji Operacji aktywnych 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 Operacji aktywnych oraz do identyfikacji Użytkownika;
 - b) SMS kod - rozwiązanie techniczne służące do Autoryzacji Operacji aktywnych w Portalu komunikacyjnym, wysyłany na telefon komórkowy Użytkownika;
- 33) **Zlecenie płatności** – zlecenie płatności ze środków europejskich lub krajowego współfinansowania oraz zlecenie z tytułu nadpłaty.

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 Umowy z Dysponentem, ani Umowy z Ministrem.
5. Bank informuje o zmianach Instrukcji użytkownika w terminie i 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 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 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 lub Umowy z Ministrem lub Umowy z Dysponentem.
8. Bank informuje Instytucje, Dysponentów oraz Ministra o zmianach określonych w ust. 6, 7 w terminie co najmniej 7 dni przed dniem ich wejścia w życie, za pośrednictwem strony internetowej Banku (www.bgk.pl) – w formie komunikatu 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 Instytucji, Dysponentowi i Ministrowi 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 Portalu komunikacyjnym

§ 6.

1. Warunkiem udostępnienia Instytucji/Dysponentowi/Ministrowi usług w Portalu komunikacyjnym jest:
 - 1) zawarcie z Bankiem umowy o świadczenie usług w Portalu komunikacyjnym;

- 2) złożenie wniosku o nadanie dostępu do Portalu komunikacyjnego lub złożenie wniosku o dokonanie zmian w dostępie do Portalu Komunikacyjnego.
2. W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Portalu komunikacyjnego, urządzenia i programy komputerowe zainstalowane w Instytucji lub u Dysponenta lub u Ministra 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 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.

§ 7.

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 udostępniona na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl).

§ 8.

1. Użytkownikiem Portalu komunikacyjnego może być Instytucja/Dysponent/Minister lub osoba wskazana przez Instytucję/Dysponenta/Ministra we wniosku, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 2, 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.
3. Podpisy i pieczęcie firmowe, o ile są stosowane, złożone przez Instytucję/Ministra na Umowie muszą być zgodne z wzorami złożonymi na Karcie wzorów podpisów załączonej do Umowy lub Umowy z Ministrem. Umowa lub Umowa z Ministrem lub Umowa z Dysponentem może być podpisana kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub innym podpisem elektronicznym, którego stosowanie będzie określone w umowie, w tym przypadku pieczęć nie jest wymagana.

Rozdział 4 Zasady korzystania z Portalu komunikacyjnego

§ 9.

1. Po zawarciu Umowy lub Umowy z Ministrem lub Umowy z Dysponentem, w celu korzystania z Portalu komunikacyjnego Bank udostępnia:
 - 1) Identyfikatory użytkowników i Hasła startowe – dla wszystkich Użytkowników;
 - 2) Urządzenia do autoryzacji, dla Użytkowników uprawnionych do podpisu/Autoryzacji Operacji aktywnych w Portalu komunikacyjnym.
2. Hasła do Portalu komunikacyjnego przekazywane są do Użytkowników drogą elektroniczną.
3. Narzędzia, o których mowa w ust. 1, z wyłączeniem Hasła, Bank wydaje osobom upoważnionym do składania oświadczeń woli w zakresie praw i obowiązków majątkowych w imieniu Instytucji/Ministra/Dysponenta lub osobom przez nie upoważnionym, za pisemnym pokwitowaniem albo w inny sposób uzgodniony odpowiednio z Instytucją lub Ministrem lub Dysponentem.

4. Urządzenia do autoryzacji wydawane przez Bank stanowią własność Banku i podlegają zwrotowi na żądanie Banku oraz zgodnie z postanowieniami § 28 ust. 3.
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 lub Umowy z Ministrem. Zmiana stosowanych Urządzeń do autoryzacji nie stanowi zmiany Umowy lub Umowy z Ministrem.

§ 10.

Aktywacja i nadanie dostępu oraz umożliwienie dokonywania operacji aktywnych do Portalu komunikacyjnego 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. 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.

Rozdział 5 Zasady składania i realizacji Operacji aktywnych w Portalu komunikacyjnym

§ 12.

1. Bank realizuje Zlecenia płatności złożone w Portalu komunikacyjnym 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 Portalu komunikacyjnym informację o statusie wprowadzonych Zleceń płatności.

§ 13.

1. Zlecenie płatności, złożone przez Instytucję za pośrednictwem Portalu komunikacyjnego, autoryzowane zgodnie z Regulaminem, jest dla Banku wiążącym poleceniem obciążenia prowadzonego przez Bank na rzecz Ministra 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 Portalu komunikacyjnym zgodnie z ich treścią.
3. W przypadku niewystarczających środków na rachunku bankowym Ministra lub Dysponenta, o którym mowa w ust. 1, Bank realizuje płatności do wysokości salda rachunku.
4. Zlecenie płatności złożone w Portalu komunikacyjnym nie wymaga pisemnego potwierdzenia. Wszelkie dane potrzebne do wykonania Zlecenia płatności Użytkownik określa drogą elektroniczną. Dyspozycja złożona w Portalu komunikacyjnym pociąga za sobą skutki przewidziane dla pisemnej formy składania oświadczenia woli.

5. Użytkownik zobowiązany jest upewnić się, że Zlecenie płatności składane w Portalu komunikacyjnym 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 Instytucji informacje wskazujące datę realizacji płatności oraz status Zlecenia płatności.

§ 14.

1. Za pomocą Portalu komunikacyjnego, 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 lub właściwego Dysponenta.

§ 15.

1. Anulowanie Zlecenia płatności przez Instytucję jest możliwe najpóźniej w dniu bezpośrednio poprzedzającym termin jego realizacji.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Instytucja zobowiązana jest złożyć dyspozycję anulowania Zlecenia płatności w Portalu komunikacyjnym 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 określone są w Umowie z Ministrem.

§ 18.

1. Instytucja/Minister ponosi odpowiedzialność za Zlecenia płatności autoryzowane Urządzeniem do autoryzacji i nie może kwestionować autentyczności Zlecenia płatności prawidłowo autoryzowanego tym Urządzeniem.
2. Bank nie odpowiada za ewentualne skutki i szkody wywołane wadliwym działaniem lub niezgodnym z prawem wykorzystaniem łączny telekomunikacyjnych znajdujących się poza dyspozycją Banku.
3. Jeśli wymaga tego bezpieczeństwo oraz w przypadku konieczności przeprowadzenia prac konserwacyjnych, serwisowych lub modyfikacji Portalu komunikacyjnego lub z innych przyczyn niezależnych od Banku, Bank ma prawo, nie ponosząc żadnej odpowiedzialności wobec Instytucji/Ministra/Dysponenta, wprowadzania przerw lub ograniczeń w dostępie do Portalu komunikacyjnego.
4. O przerwach oraz czasowych ograniczeniach w dostępie do Portalu komunikacyjnego, o którym mowa ust. 3, Użytkownik będzie powiadamiany komunikatem na stronie startowej Portalu komunikacyjnego: <https://www.zleceniaplatnosci.bgk.pl>.
5. 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 6 Bezpieczeństwo korzystania z Portalu komunikacyjnego

§ 19.

1. Instytucja, Dysponent, Minister i Użytkownicy zobowiązani są do zapoznania się i stosowania zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa korzystania z Portalu komunikacyjnego określonych odpowiednio w Umowie, Umowie z Dysponentem lub Umowie z Ministrem, 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 i Użytkownicy zobowiązani są do zapoznania się i stosowania zasad bezpieczeństwa korzystania z Portalu komunikacyjnego. Zasady te zamieszczone są na stronie Banku służącej do logowania do Portalu komunikacyjnego.
3. Z chwilą odbioru Narzędzi, o których mowa w ust. 1, Instytucja, Dysponent, Minister i Użytkownicy zobowiązani są do podjęcia środków służących zapobieżeniu naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń Portalu komunikacyjnego, w szczególności zobowiązani są do przechowywania Narzędzi z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym.
4. Instytucja, Dysponent i Minister ponosi odpowiedzialność za operacje złożone za pośrednictwem Portalu komunikacyjnego przez osoby nieuprawnione w wyniku nieuprawnionego ich wejścia w posiadanie lub nieuprawnionego udostępnienia im Narzędzi, o których mowa w ust. 1.

§ 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, Hasła, Numeru PIN, Instytucja, Minister lub Użytkownik powinien niezwłocznie poinformować Bank, w formie opisanej w § 22 ust. 3, w celu zablokowania Urządzenia do autoryzacji i zablokowania dostępu do Portalu komunikacyjnego.
2. W przypadku niedokonania zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, Instytucja/Minister 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, złożonego w trybie określonym w § 23 ust. 3. Wydanie przez Bank nowych Narzędzi wymaga zwrotu Urządzeń do autoryzacji wydanych przez Bank, za wyjątkiem sytuacji opisanych w ust. 1.
4. Nowe Narzędzia Bank wydaje Użytkownikowi, w trybie określonym w § 9 ust. 3, w terminie nie przekraczającym 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia lub dnia zwrotu Urządzeń do autoryzacji.

Rozdział 7 Zablokowanie dostępu do Portalu komunikacyjnego

§ 21.

1. Bank ma prawo do zablokowania dostępu do Portalu komunikacyjnego lub wezwania do zaprzestania korzystania z Urządzeń do autoryzacji przez Użytkownika w przypadku stwierdzenia

korzystania z Portalu komunikacyjnego w sposób niezgodny z Umową lub Umową z Dysponentem lub Umową z Ministrem, Regulaminem lub powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w sposób zagrażający bezpieczeństwu Portalu komunikacyjnego i Narzędzi, podejrzenia nieuprawnionego użycia Narzędzi, 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 tych umów.

2. Bank informuje Instytucję lub Dysponenta lub Ministra o zablokowaniu dostępu do Portalu komunikacyjnego 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 we wniosku o nadanie dostępu 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.

§ 22.

1. Instytucji, Dysponentowi i Ministrowi przysługuje prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do Portalu komunikacyjnego.
2. Zablokowanie dostępu do Portalu komunikacyjnego jednemu Użytkownikowi wskazanemu przez Instytucję lub Dysponenta lub Ministra nie powoduje zablokowania dostępu pozostałym Użytkownikom.
3. Zgłoszenie zablokowania dostępu do Portalu komunikacyjnego jest składane przez Instytucję lub Dysponenta lub Ministra w jednej z niżej wymienionych form:
 - 1) pisemnie – na formularzu stosowanym w Banku, złożonym w Jednostce relacyjnej BGK;
 - 2) elektronicznie:
 - a) na adres poczty elektronicznej: bgkzlecenia@bgk.pl, w postaci skanu zgłoszenia lub pisma podpisanego kwalifikowanym podpisem elektronicznym;
 - b) poprzez Portal komunikacyjny.
4. Odblokowania dostępu do Portalu komunikacyjnego dokonuje Bank na pisemny wniosek Instytucji lub Dysponenta lub Ministra złożony w formie wskazanej w ust. 3.

§ 23.

1. W przypadku podania błędnego Hasła dostęp Użytkownika do Portalu komunikacyjnego może zostać zablokowany. Zasady blokowania oraz odblokowania dostępu do Portalu komunikacyjnego są opisane w Instrukcji użytkownika.
2. W przypadku niewłaściwego użycia lub uszkodzenia Urządzenia do autoryzacji w Portalu komunikacyjnym może nastąpić jego trwałe zablokowanie i konieczność jego wymiany. Zasady postępowania w przypadku niewłaściwego użycia Urządzenia do autoryzacji określa Instrukcja użytkownika.
3. Wydanie nowego Urządzenia do autoryzacji dla Użytkownika następuje na wniosek Instytucji lub Ministra, złożony w formie pisemnej w Jednostce relacyjnej BGK.

Rozdział 8 Reklamacje

§ 24.

Użytkownik ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Portal komunikacyjny oraz wadliwego funkcjonowania Urządzeń do autoryzacji.

§ 25.

1. Instytucja/Minister zobowiązana/y 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 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 może zgłaszać:
 - 1) w formie pisemnej lub elektronicznie:
 - a) za pośrednictwem poczty elektronicznej lub strony internetowej Banku (www.bgk.pl) z wykorzystaniem dostępnego na tej stronie formularza;
 - b) poprzez Portal komunikacyjny;
 - c) za pośrednictwem poczty, kuriera, ePUAPu;
 - d) bezpośrednio w Jednostkach relacyjnych BGK;
 - 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 Użytkownika, Instytucji, Dysponenta, Ministra, Bank potwierdzi okoliczność złożenia reklamacji poprzez wydanie potwierdzenia na piśmie. W innych przypadkach, na żądanie składającego reklamację, Bank potwierdzi okoliczność złożenia reklamacji w formie uzgodnionej z Użytkownikiem, Instytucją, Dysponentem i Ministrem.
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 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.
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 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 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, 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 Portalu komunikacyjnego

§ 27.

1. Bank zapewnia Instytucji, Dysponentowi i Ministrowi w okresie obowiązywania Umowy, Umowy z Dysponentem lub Umowy z Ministrem wsparcie za pośrednictwem Infolinii, poczty elektronicznej oraz formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie Banku (www.bgk.pl);
2. Wsparcie za pośrednictwem Infolinii obejmuje pomoc i konsultacje w zakresie:
 - 1) problemów technicznych związanych z korzystaniem z Portalu komunikacyjnego;
 - 2) problemów lub zapytań związanych z funkcjonalnością Portalu komunikacyjnego (www.bgk.pl).
3. Użytkownik ma możliwość przekazywania zgłoszeń za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie Banku (www.bgk.pl) lub na adres poczty elektronicznej: (bgkzlecenia@bgk.pl);
4. O zmianie godzin pracy, numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej, Bank informuje Komunikatem Banku, jednocześnie aktualizując wyżej wymienione dane na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl). Wyżej wymienione zmiany nie stanowią zmiany Umowy lub Umowy z Dysponentem lub Umowy z Ministrem;
5. 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, z zastrzeżeniem § 30 ust. 7. W dniu doręczenia wypowiedzenia Bank dokonuje blokady dostępu do Portalu komunikacyjnego.
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 lub właściwego Dysponenta upoważnienia do składania Zleceń płatności dla Instytucji;
 - 2) zamknięcia rachunku bankowego prowadzonego w Banku na rzecz Ministra 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 Urządzenia do autoryzacji wydane przez Bank 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 Bank pobiera opłaty i prowizje zgodnie z Taryfą opłat i prowizji.
2. Opłaty i prowizje mogą być uiszczane 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).
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 i jest udostępniany na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl).
2. Bank zastrzega sobie prawo dokonania zmian w Regulaminie w trakcie obowiązywania Umowy, Umowy z Dysponentem i Umowy z Ministrem, bez wypowiedzenia warunków tych umów.
3. Bank przekazuje Instytucji, Dysponentowi i Ministrowi 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, 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 w formie elektronicznej w postaci komunikatu zamieszczonego w Portalu komunikacyjnym 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.
7. Instytucja, Dysponent i Minister 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. Złożenie wypowiedzenia Umowy albo Umowy z Dysponentem albo Umowy z Ministrem w takim przypadku skutkuje rozwiązaniem odpowiednio Umowy albo Umowy z Dysponentem albo Umowy z Ministrem 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. Niezłożenie sprzeciwu wraz z wypowiedzeniem Umowy albo Umowy z Dysponentem albo Umowy z Ministrem w powyższym terminie oznacza, że Instytucja i odpowiednio Dysponent oraz Minister wyraża zgodę na zmiany Regulaminu.
8. W przypadku, gdy Instytucja lub Dysponent lub Minister nie złoży pisemnego sprzeciwu wraz z wypowiedzeniem odpowiednio Umowy lub Umowy z Dysponentem lub Umowy z Ministrem w terminie określonym w ust. 7, zmiany Regulaminu obowiązują od dnia podanego w przekazanym zawiadomieniu o zmianach Regulaminu.

Rozdział 13 Postanowienia końcowe

§ 31.

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

§ 32.

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 danych, jeżeli dokumenty te będą w sposób należyty utworzone, utrwalone, przekazane, przechowywane i zabezpieczone. Zgodnie z właściwymi przepisami wykonawczymi utworzenie i utrwalenie dokumentu elektronicznego następuje przez zapisanie w nim danych z jedną lub wieloma czynnościami bankowymi oraz jego opatrzenie podpisem elektronicznym lub pieczęcią elektroniczną, przy czym za podpis elektroniczny/pieczęć elektroniczną należy rozumieć kwalifikowany podpis elektroniczny/kwalifikowaną pieczęć elektroniczną albo inny podpis elektroniczny/pieczęć elektroniczną, zgodny/ą z umową stron.