

Regulamin składania Wniosków w zakładce eUrząd w systemie bankowości internetowej w Banku BNP Paribas Bank Polska S.A.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki udostępniania Użytkownikom przez Bank BNP Paribas Bank Polska S.A. możliwości składania w systemie bankowości internetowej Wniosków w zakładce eUrząd w zakresie:
 1. a) składania wniosków o ustalenie prawa do świadczenia wychowawczego z programu Rodzina 500+ i załączników do tych wniosków zgodnie z ustawą z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci (tekst jednolity Dz. U. z 2021 r. poz. 1981 z późn. zm.),
 - b) składania wniosków o ustalenie prawa do świadczenia rodzinny kapitał opiekuńczy i załączników do tych wniosków za pośrednictwem systemu teleinformatycznego Banku, zwanego dalej „Porozumieniem”, jest realizacja postanowień ustawy z dnia 17 listopada 2021 r. o rodzinnym kapitale opiekuńczym (Dz. U. z 2021 poz.2270).
 - c) składania wniosków programu Dobry start zgodnie z Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 15 czerwca 2021 r. w sprawie szczegółowych warunków realizacji rządowego programu Dobry start oraz innych wniosków udostępnionych w ramach zakładki eUrząd.
2. Możliwość złożenia Wniosku w zakładce eUrząd w Banku zapewniona jest wyłącznie dla osób, które są klientami Banku oraz uzależniona jest do posiadania dostępu do systemu bankowości internetowej wykorzystywanej w Banku, na podstawie umowy zawartej z Bankiem i na zasadach w niej określonych.
3. Wnioski dostępne w zakładce eUrząd ” są dostępne wyłącznie dla Użytkowników, których tożsamość została zweryfikowana przez Bank podczas ich fizycznej obecności w oddziale Banku.
4. Bank zapewnia możliwość złożenia Wniosków poprzez System bankowości internetowej wyłącznie osobiście. Nie ma możliwości złożenia Wniosku w imieniu innej osoby.
5. Złożenie wniosku w oddziale Banku lub za pośrednictwem innych Elektronicznych Kanałów Dostępu niż System bankowości internetowej nie jest możliwe.
Bank zapewnia możliwość złożenia Wniosków w zakładce eUrząd poprzez System bankowości internetowej zgodnie z aktualnym komunikatem prezentowanym na tej stronie Systemu lub stronie www banku.

§ 2.

Definicje

Wyrażenia pisane wielką literą w niniejszym Regulaminie oznaczają:

1. **Bank** - BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Kasprzaka 2, 01-211 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000011571, posiadający NIP 526-10-08-546 oraz kapitał zakładowy w wysokości 147 518 782 zł w całości wpłacony.;

2. **Regulamin** – niniejszy Regulamin składania Wniosków w zakładce eUrząd, za pośrednictwem systemu bankowości internetowej.
 3. **Strona Internetowa** - strona internetowa Banku: www.bnpparibas.pl;
 4. **System ZUS** - Platforma Usług Elektronicznych (PUE) ZUS,
 5. , do którego Bank przesyła Wniosek złożony przez Użytkownika poprzez System bankowości internetowej. .
 6. **Umowa ramowa** – umowa, na podstawie której Bank udostępnia Użytkownikowi System bankowości internetowej .;
 7. **Użytkownik** – osoba fizyczna, która zawarła z Bankiem Umowę ramową i której Bank udostępnił możliwość dysponowania poprzez System bankowości internetowej rachunkiem bankowym prowadzonym w Banku
-]

W pozostałym zakresie do pojęć pisanych w Regulaminie wielką literą zastosowanie mają definicje przyjęte w Umowie ramowej.

§ 3

Czynności przed przystąpieniem do wypełniania Wniosku

1. Przed przystąpieniem do wypełniania Wniosku Użytkownik powinien:
 - a) zapoznać się z informacjami o aktualnym programie wsparcia zamieszczonymi na stronie internetowej Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej,
 - b) przygotować swoje dane osobowe oraz dane osobowe osób z nim zamieszkujących w gospodarstwie domowym, w tym dzieci.
 - c) przygotować skany dokumentów, jeżeli są wymagane zgodnie z informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej lub strony internetowej ZUS. Zakres dokumentów wymaganych do dołączenia do wniosku jest uzależniony od indywidualnej sytuacji wnioskującego Użytkownika,
2. Użytkownik może dołączyć do Wniosku maksymalnie 7 załączników w postaci plików o formatach: .pdf, .jpg, .png o łącznym rozmiarze maksymalnie 3.5 MB (rozmiar pojedynczego załącznika nie może przekroczyć 500 kB).
3. Nazwy załączników nie mogą zawierać znaków polskich, specjalnych i spacji oraz muszą być unikalne w ramach jednego wniosku.
4. Wniosek i wydruk złożonego Wniosku otwierają się w nowym oknie. Przed przystąpieniem do wypełniania Wniosku Użytkownik powinien upewnić się, że ustawienia przeglądarki pozwalają Systemowi Pl@net na otwieranie wyskakujących okien.

§ 4

Składanie Wniosków w zakładce uUrząd

1. Użytkownik ma możliwość składania Wniosku bezpłatnie za pośrednictwem Systemu bankowości internetowej po zalogowaniu do tego systemu.
2. Wniosek dostępny jest po zalogowaniu do Systemu w menu górnym w zakładce „eUrząd”.
3. W celu złożenia Wniosku Użytkownik wypełnia dane we Wniosku podążając za instrukcjami przedstawianymi na ekranie, załącza załączniki do Wniosku, o ile są wymagane, oraz zatwierdza Wniosek. Te dane, którymi dysponuje Bank, zostaną zacytane z systemu Banku automatycznie.
4. Użytkownik odpowiada za prawidłowość danych podanych we Wniosku. Bank nie weryfikuje pod względem merytorycznym ani formalnym danych podawanych w trakcie wypełniania

Wniosku przez Użytkownika. Bank nie dokonuje weryfikacji prawidłowości i kompletności załączników do Wniosku.

5. Po wysłaniu Wniosku, a przed zamknięciem strony internetowej, na której go wypełniono, Użytkownik ma możliwość pobrania i zapisania na swoim komputerze wypełnionego Wniosku w postaci pliku w formacie pdf. Wysłany Wniosek Użytkownik może pobrać **tylko** raz, od razu po jego wysłaniu, w ramach tej samej sesji logowania. Jeżeli Użytkownikowi nie uda się zapisać/wydrukować wypełnionego Wniosku zaraz po jego wysłaniu, Użytkownik ma możliwość uzyskania kopii Wniosku we Właściwym ogranie ZUS. Bank przekazuje niezwłocznie Wniosek Użytkownika do Systemu PUE ZUS.
6. Z wyjątkiem informacji związanych z czasem i faktem złożenia Wniosku, dane podane przez Użytkownika we Wniosku i załącznikach będą usuwane niezwłocznie po otrzymaniu przez Bank informacji, że rządowy system informatyczny przekazał składającemu Wniosek Urzędowe Potwierdzenie Odbioru(UPO).

§ 5

Potwierdzenie wysłania Wniosku w Systemie bankowości internetowej

1. Potwierdzenie wysłania Wniosku przez Bank do Systemu PUE ZUS udostępniane jest Użytkownikowi w Systemie bankowości internetowej.
2. Status potwierdzenia może się zmieniać i będzie aktualizowany raz na dobę w bankowości internetowej w zakładce „eUrząd”.
3. Na potwierdzeniu złożenia Wniosku Wniosek składany w Systemie bankowości internetowej może mieć następujące statusy:
 - a) przetwarzany - oznacza to, że Bank jest w trakcie przekazywania Wniosku do Systemu PUE ZUS .
 - b) dostarczony - oznacza to, że Wniosek został przekazany do Systemu PUE ZUS i dalsza obsługa Wniosku leży w gestii ZUS.
 - c) błąd dostarczenia - oznacza to, że Wniosek nie został przekazany do Systemu PUE ZUS i należy ponownie wypełnić Wniosek.

§ 6

Urzędowe Potwierdzenie Odbioru

1. Użytkownik otrzyma na wskazany we Wniosku adres e-mail z Systemu PUE ZUS Urzędowe Potwierdzenie Odbioru swojego Wniosku, które stanowi potwierdzenie, że złożony Wniosek został prawidłowo przekazany do obsługi przez Właściwy organ prowadzący w gminie.
2. Adres e-mail, z którego zostanie przesłane Urzędowe Potwierdzenie Odbioru to: **noreply@zus.pl**.
3. Urzędowe Potwierdzenie Odbioru zostanie wysłane na podany we Wniosku adres e-mail w ciągu 24 godzin od wypełnienia i wysłania Wniosku za pośrednictwem Systemu bankowości internetowej. .
4. Jeżeli w potwierdzeniu wysłania Wniosku udostępnionym przez bank w Systemie bankowości internetowej, o którym mowa w § 5, Wniosek ma status "Dostarczony", ale na w skazany we Wniosku adres e-mail nie zostało wysłane Urzędowe Potwierdzenie Odbioru, Użytkownik powinien skontaktować się z ZUS.

§ 7

Zmiana lub uzupełnienie Wniosku

1. Po wysłaniu Wniosku poprzez System Bankowości internetowej Użytkownik nie ma możliwości zmiany ani uzupełnienia Wniosku w Systemie bankowości internetowej. .
2. Zmiana lub uzupełnienie Wniosku jest możliwa tylko w ZUS. gminie.

§ 8

Rola Banku

1. Rola Banku ogranicza się do identyfikacji tożsamości Użytkownika oraz do zapewnienia możliwości złożenia Wniosku poprzez System bankowości internetowej. .
2. Bank nie uczestniczy w procesie rozpatrywania Wniosku i nie odpowiada za sposób jego rozpatrzenia
3. W momencie przekazania Wniosku z Banku do Systemu PEU ZUS , odpowiedzi na wszelkie pytania i obsługę Wniosku przejmują Właściwe organy ZUS. Bank nie dokonuje weryfikacji formalnej ani merytorycznej danych podanych we Wniosku oraz załączników i nie posiada informacji dotyczących dalszej obsługi Wniosku przez ZUS , po tym jak Wniosek zostanie przekazany do Systemu PUE ZUS. .
4. Otrzymanie potwierdzenia przesłania Wniosku przez Bank do Systemu PUE ZUS ani Urzędowe Potwierdzenie Odbioru nie gwarantuje, że Użytkownik otrzyma świadczenie. Każdy Wniosek jest analizowany przez ZUS indywidualnie pod kątem tego, czy spełnione są warunki ustawowe do przyznania świadczenia. Przyznanie lub odmowa przyznania świadczenia przez ZUS odbywa się w drodze decyzji administracyjnej, od której wnioskodawcy przysługuje odwołanie w terminie i trybie wskazanej w otrzymanej decyzji.

§ 9

Wymagania techniczne oraz bezpieczeństwo

1. System bankowości internetowej wymaga posiadania urządzenia z dostępem do internetu (komputer osobisty). Szczegółowe wymagania techniczne podane są na Stronie Internetowej.
2. Złożenie Wniosku w Systemie bankowości internetowej nie wymaga podania Kodu SMS lub innej metody autoryzacji.
3. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania ostrożności, składając Wniosek. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zasad bezpieczeństwa związanych z użytkowaniem Systemu bankowości internetowej. .
4. Nie trzeba instalować na komputerze/telefonie żadnych aplikacji ani oprogramowania, aby wypełnić Wniosek.
5. Bank może informować Użytkownika o możliwości złożenia Wniosku, jednakże korespondencja będzie przesyłana zawsze ze znanych Użytkownikowi adresów mailowych Banku. Użytkownik zawsze powinien sprawdzać, kto jest nadawcą wiadomości. W przypadku otrzymania wiadomości od innego nadawcy lub wiadomości z prośbą o podanie danych logowania i autoryzacyjnych kodów SMS w tej sprawie, Użytkownik powinien zgłosić ten fakt niezwłocznie na infolinii Banku.
6. W związku z Wnioskiem Bank nie prosi Użytkowników o podawanie jakichkolwiek danych drogą e-mailową lub SMS-ową.

§ 10.
Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Wniosku, w zależności od ich przedmiotu powinny być składane:
 - a) w Banku – jeżeli dotyczą dostępu i funkcjonowania Systemu bankowości internetowej, etapu rejestracji Wniosku w systemie bankowości internetowej oraz jego wysłania;
 - b) do organu prowadzącego w w ZUS – jeżeli dotyczą obsługi złożonego Wniosku po jego wysłaniu do PUE ZUS wypłaty świadczenia wychowawczego. Użytkownik może składać w Banku reklamacje (zastrzeżenia) dotyczące usług świadczonych przez Bank.
2. Reklamacje dotyczące dostępu i funkcjonowania Systemu bankowości elektronicznej (w tym możliwości i sposobu składania Wniosków) mogą być składane w formie pisemnej – osobiście w oddziałach lub centrali Banku albo przesyłką pocztową na adres centrali Banku, ustnie – telefonicznie pod numerem infolinii Banku 801 321 123 dla połączeń krajowych oraz +48 22 566 99 99 – dla połączeń krajowych i z zagranicy (opłata za połączenie wg cennika operatora) albo osobiście do protokołu w oddziale, drogą elektroniczną – poprzez System bankowości elektronicznej lub za pośrednictwem formularza reklamacyjnego na Stronie Internetowej.
3. Po złożeniu przez Użytkownika reklamacji, Bank rozpatruje reklamacje i udziela Użytkownikowi odpowiedzi w formie pisemnej (listownie) lub za pomocą innego Trwałego Nośnika Informacji, przy czym pocztą elektroniczną na wniosek Użytkownika.
4. Zgodnie z Ustawą o reklamacjach rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi na reklamacje przez Bank następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Bank w informacji przekazywanej Użytkownikowi wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności wymagające ustalenia do rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Postępowanie reklamacyjne Banku nie wyłącza roszczeń Użytkownika wynikających z przepisów prawa właściwego dla Umowy ramowej. Użytkownik może ponadto wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, zgodnie z Ustawą o reklamacjach.

§ 11
Postanowienia końcowe

1. Użytkownik zobowiązuje się do ścisłego przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Użytkownik nie może dostarczać do Banku treści o charakterze bezprawnym.
3. Możliwość składania Wniosków wygasa z chwilą wygaśnięcia Umowy ramowej.
4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 1 lutego 2022 roku .