

EKW - Najczęściej zadawane pytania

1. Jakie są wymagania systemowe do prawidłowego działania portalu Elektronicznych Książ Wieczystych?

Aplikacja Elektronicznych Książ Wieczystych pracuje w środowisku przeglądarki internetowej.

Rekomendowane przeglądarki internetowe do prawidłowego działania portalu to:

- Internet Explorer 10 <http://windows.microsoft.com/pl-pl/internet-explorer/install-ie>
- Chrome 45 lub nowsza <https://www.google.com/chrome>
- Firefox 40 lub nowsza <http://www.mozilla.org/firefox/all/>
- Opera 12 lub nowsza <http://opera.softonic.pl/>

Jeśli korzystają Państwo z przeglądarki w niższej wersji, niż zalecana sugerujemy jej aktualizację. W przeciwnym wypadku nie ma gwarancji poprawnego wyświetlania danych w systemie Elektronicznych Książ Wieczystych.

Dodatkowo wymagane jest włączenie obsługi *javascript* w Państwa przeglądarce internetowej.

2. Jakie oprogramowanie jest wymagane do przeglądania dokumentów w formacie PDF wygenerowanych przez system?

Do odczytu plików PDF wymagane jest zainstalowanie na komputerze, z którego korzystamy, oprogramowania pozwalającego na przeglądanie plików tego formatu.

Rekomendowane czytniki formatu PDF to:

Adobe Reader - aplikacja do pobrania pod adresem: <http://get.adobe.com/reader/>

Foxit Reader - aplikacja do pobrania pod adresem: <http://www.foxitsoftware.com/downloads/>

3. Czego potrzebuję, aby wydrukować dokument wygenerowany w systemie Elektronicznych Książ Wieczystych?

Do wydrukowania dokumentu wymagany jest zainstalowany program pozwalający na odczyt plików PDF (patrz pytanie numer 2) oraz poprawnie skonfigurowana i podłączona do komputera drukarka.

4. Czy mój komputer spełnia wymagania pozwalające na skorzystanie z systemu?

Poniżej przedstawiamy wymagania systemowe dla poszczególnych aplikacji:

Przeglądarki Internetowe:

Internet Explorer 10 - <http://windows.microsoft.com/pl-pl/internet-explorer/install-ie>

Chrome - <https://support.google.com/chrome/answer/95411>

Firefox - <http://www.mozilla.org/en-US/firefox/30.0/system-requirements/>

Opera - <http://www.opera.com/download/requirements/>

Czytniki PDF

Adobe Reader - <https://helpx.adobe.com/reader/system-requirements.html>

Foxit Reader - http://www.foxitsoftware.com/Secure_PDF_Reader/

5. Jak realizowane są płatności w aplikacji?

Realizacja płatności za usługi świadczone kanałami elektronicznymi w serwisie Elektronicznych Ksiąg Wieczystych odbywa się za pośrednictwem systemu teleinformatycznego ePłatności, prowadzonego przez Ministerstwo Sprawiedliwości.

Do kwoty płatności obliczonej przez system EKW operator płatności doliczy prowizję za usługi płatnicze. System EKW oczekuje na dokonanie i potwierdzenie płatności przez okres 20 minut od chwili zaakceptowania wniosku i zainicjowania płatności (przekierowania na stronę <https://oplaty.ms.gov.pl>). Jeżeli po upływie tego czasu użytkownik nie sfinalizuje płatności, sesja użytkownika w EKW wygasa.

W razie problemów z realizacją płatności prosimy o kontakt z Infolinią serwisu ePłatności lub zgłaszanie ich drogą mailową:

Tel.: (71) 748-96-00 należy wybrać 5 a potem 4

Email: e-platnosci@rzeszow.sa.gov.pl












6. Jakie metody oraz kanały płatności są dostępne do wykorzystania w ramach składania wniosku o wydanie dokumentów w EKW?

Dostępne metody płatności:

- przelewy elektroniczne,
- za pomocą kart płatniczych (debetowych / kredytowych).

Przedpłaty, przelewy tradycyjne, płatności SMS nie są dostępne.

WYKAZ KANAŁÓW PŁATNICZYCH OBSŁUGIWANYCH PRZEZ SERWIS ePŁATNOŚCI

CODE	NAZWA	DOSTAWCA KANAŁU	LOGOTYP
KARTY PŁATNICZE			
VISA, MC	Karty płatnicze	VISA, Mastercard	
MASTERPASS	MasterPass	Mastercard	
ELEKTRONICZNE PRZELEWY NATYCHMIASTOWE (TZW. PAY-BY-LINK)			
MTRANSFER	mTransfer	mBank S.A.	
INTELIGO_PBL	Płać z Inteligo	Inteligo	
IPKO_PBL	Płać z iPKO	Bank PKO BP	
CITI_PBL	Płać z Citi Handlowy	Citi Bank Handlowy S.A.	
PKO24_PBL	Pekao24Przelew	Bank Pekao S.A.	
ING_PBL	Płać z ING	ING Bank Śląski S.A.	
BLIK	BLIK	Polski Standard Płatności sp. z o.o	
BZWBK_PBL	Przelew24	Bank Zachodni WBK S.A.	
ALIOR_PBL	Płać z Alior Bankiem	Alior Bank S.A.	
TMOBILE_PBL	Płać z T-Mobile Usługi Bankowe	Alior Bank S.A. Oddział T-Mobile Usługi Bankowe	
MILLENNIUM_PBL	Millennium - Płatności Internetowe	Millennium Bank S.A.	
BPH_PBL	Przelew z BPH	Bank BPH S.A.	

CODE	NAZWA	DOSTAWCA KANAŁU	LOGOTYP
BOS_PBL	Płać z BOŚ	BOŚ Bank S.A.	
RAIFFEISEN_PBL	R-Przelew	Raiffeisen Bank Polska S.A.	
DEBANK_PBL	Szybkie Płatności Internetowe z Deutsche Bank PBC	Deutsche Bank PBC S.A.	
EUROBANK_PBL	eurobank - płatność online	Eurobank	
TOYOTA_PBL	Pay Way Toyota Bank	Toyota Bank Polska	
IDEA_PBL	Płać z Idea Bank	Idea Bank S.A.	
PBS_PBL	Płać z PBS	Podkarpacki Bank Spółdzielczy	
POCZTOWY_PBL	Pocztowy24	Bank Pocztowy S.A.	
ORANGE_PBL	Płać z Orange	mBank S.A.	

7. Jakie dane muszą podać podczas zamawiania dokumentu?

Podczas zamawiania dokumentu za pośrednictwem portalu Elektronicznej Księgi Wieczystej należy posiadać numer księgi wieczystej. Składa się on z trzech członów: *czteroznakowego kodu wydziału, właściwego numeru księgi wieczystej oraz cyfry kontrolnej.*

Aby ustalić numer elektronicznej księgi wieczystej, należy skontaktować się z właściwym ze względu na miejsce położenia nieruchomości Sądem Rejonowym - Wydziałem Ksiąg Wieczystych.

Wykaz wydziałów ksiąg wieczystych, w których wdrożono system informatyczny:

 <http://bip.ms.gov.pl/pl/rejestry-i-ewidencje/ksiegi-wieczyste/download,2001,0.html>

Podczas zamawiania dokumentu niezbędne jest także podanie **prawidłowego adresu e-mail**.

8. Czy muszą posiadać adres e-mail?

Tak, posiadanie skrzynki e-mail jest konieczne, ponieważ na podany adres zostanie wysłany link, pod którym będą dostępne takie informacje jak: zarejestrowane wnioski, potwierdzenia złożenia wniosków i dokonania płatności oraz dokumenty do samodzielnego wydruku (nie dotyczy dokumentów o korespondencyjnej formie dostarczenia).

Link pozostanie nieaktywny do momentu zrealizowania płatności.

Informujemy, że potwierdzenie złożenia wniosku jest dostępne przez 24 miesiące od chwili rejestracji wniosku, a żądany dokument przez 14 dni od chwili jego wygenerowania.

9. Nie otrzymałem żadnej wiadomości na swoją skrzynkę e-mail.

W zależności od obciążenia systemu, czas dostarczenia wiadomości może zostać wydłużony.

Jeśli nie możesz znaleźć wiadomości, sprawdź czy program pocztowy zakwalifikował wiadomości jako spam. W tym celu prosimy o sprawdzenie folderu *wiadomości-śmieci* lub *spam*.

Jeżeli mimo wszystko nie otrzymałeś wiadomości prosimy o kontakt z działem utrzymania.

10. Co zrobić w sytuacji, gdy opłaciłem wniosek w wymaganej wysokości a system nie udostępnił mi żadanego dokumentu (z powodu opóźnienia w potwierdzeniu płatności, z powodów technicznych)?

Prosimy o kontakt z Centralną Informacją Ksiąg Wieczystych w celach reklamacyjnych – adres email i nr telefonu dostępne na <https://ekw.ms.gov.pl/eukw/kontakt.do>

Każdy tego typu przypadek zostanie indywidualnie rozpatrzony.

11. Dlaczego muszę wypełniać test logiczny? Czemu to służy?

Jest to rodzaj zabezpieczenia stosowanego na stronach www, celem którego jest upewnienie się, że autorem wysyłanego żądania jest człowiek (sprawdzenie czy dane zapytanie kierowane jest od człowieka czy od automatu). Test ten utrudnia dostęp do strony wszelkiego rodzaju automatom próbującym uzyskać dostęp do zawartości portalu. Test ma postać krótkiego i stosunkowo łatwego zadania matematycznego i sprowadza się do wprowadzenia odpowiedzi w formie wyniku podanego w **zapisie liczbowym**, a nie słownym (np. 4 - OK, cztery - ŻLE).

12. Test jest zbyt trudny do rozwiązania lub pytanie jest sformułowane w sposób niezrozumiały. Co zrobić w tej sytuacji?

Pytanie testowe jest generowane automatycznie i za każdym razem jest inne. Jeśli aktualnie wyświetlane pytanie jest zbyt trudne lub niezrozumiałe, należy je odświeżyć – wtedy wygenerowane zostanie kolejne, być może znacznie łatwiejsze do zrozumienia lub obliczenia. W razie udzielenia nieprawidłowej odpowiedzi, zostanie także zaproponowane kolejne pytanie, bez konieczności wychodzenia z przeglądarki, bądź odświeżania strony. Z tego zabezpieczania nie możemy zrezygnować, gdyż bardzo duża ilość generowanych zapytań przez automaty mogłaby całkowicie uniemożliwić korzystanie z portalu właściwym użytkownikom.