

Regulamin Promocji „100zł za zakupy w mOKAZJACH”

§ I Organizator Promocji

1. Promocja „100zł za zakupy w mOKAZJACH”, zwana dalej Promocją, organizowana jest przez BRE Bank S.A. – mBank z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 18, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000025237, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień 01.01.2013 r. wynosi 168.555.904 złote, zwany dalej „mBankiem”, „Organizatorem Promocji” lub „Organizatorem”.
2. Do zadań Organizatora należy bieżące nadzorowanie, czy w związku z przebiegiem Promocji nie powstaje zagrożenie wystąpienia konfliktów interesów pomiędzy mBankiem a pracownikami mBanku lub Klientami mBanku.
3. mBank jest administratorem danych osobowych Uczestników Promocji w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych i przetwarza je w zakresie oraz w celu przeprowadzenia niniejszej Promocji.
4. Uczestnikowi Promocji, przysługuje prawo dostępu do dotyczących go danych osobowych oraz ich poprawiania, a także prawo żądania usunięcia danych osobowych przetwarzanych przez Organizatora w związku z niniejszą Promocją.

§ II Czas trwania Promocji

1. Promocja trwa od dnia 24.04.2013 roku do dnia 31.05.2013 roku z zastrzeżeniem ust.2.
2. Promocji ulega zakończeniu z chwilą wzięcia udziału w Promocji ostatniego z nowych klientów mBanku uprawnionych do udziału zgodnie z § III ust. 2, jeżeli chwila ta przypadnie przed dniem 31.05.2013 r. W takim przypadku mBank przekaze informację o dacie zakończenia Promocji za pośrednictwem komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej www.nowymbank.pl oraz www.mbank.pl w miejscu poświęconym niniejszej Promocji.

§ III Uczestnictwo w Promocji

1. Udział w Promocji mogą wziąć nowi Klienci mBanku - osoby fizyczne, mające pełną zdolność do czynności prawnych, zwani dalej Uczestnikami Promocji. Przez nowego Klienta mBanku dla potrzeb niniejszej Promocji rozumie się klienta, który przed dniem 24.04.2013 r. nie był lub w dniu 24.04.2013 r. nie jest stroną umowy z mBankiem na mocy której mBank prowadził lub prowadzi na jego rzecz indywidualny lub wspólny rachunek oszczędnościowo rozliczeniowy w mBanku. Udziału w Promocji nie może wziąć pełnomocnik strony, o której mowa w zdaniu poprzedzającym.
2. W Promocji może wziąć udział pierwszych 7500 nowych Klientów Banku, licząc od dnia jej rozpoczęcia. W celu wzięcia udziału w Promocji nowy klient mBanku powinien w okresie Promocji spełnić łącznie następujące warunki:
 - a) złożyć na stronie internetowej www.nowymbank.pl wniosek o otwarcie indywidualnego rachunku oszczędnościowo rozliczeniowego eKONTO w mBanku (dalej jako rachunek) i wydanie debetowej karty płatniczej do tego rachunku (dalej jako karta),
 - b) wybrać na wniosku o rachunek jedną z trzech kategorii zakupowych, w której będzie chciał otrzymać premię (dalej zwana Premią):
 - i. odzież i wyposażenie wnętrz
 - ii. paliwo
 - iii. zakupy codzienne
 - c) zawrzeć z mBankiem umowę o prowadzenie rachunku oszczędnościowo rozliczeniowego eKONTO oraz Umowę o korzystanie z kart płatniczych mBanku, zwanej dalej Umową.
3. Z chwilą spełnienia warunku, o którym mowa w ust. 2 lit a), nowy Klient mBanku staje się Uczestnikiem Promocji.
4. Informacja o aktualnej ilości Klientów, którzy mogą przystąpić do Promocji będzie publikowana na stronie Promocji, pod adresem: <http://www.mbank.pl/promocja-mOKAZJE/>. Dane dotyczące ilości Klientów, którzy mogą przystąpić do Promocji będą aktualizowane w dni robocze od poniedziałku do piątku do godz. 16:00.

§ IV Zasady Promocji

1. Uczestnik Promocji otrzyma jednorazową Premię w wysokości 100 zł, po spełnieniu łącznie, z zachowaniem poniższej kolejności następujących warunków:
 - a) do 31 lipca 2013 r. zarejestruje się w promocji o nazwie „mOKAZJE na portalu Facebook” (dalej jako mOKAZJE), zgodnie z zasadami określonymi w regulaminie Promocji „mOKAZJE na portalu Facebook” stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Rejestracja w promocji o nazwie mOKAZJE wymaga uprzedniego zainstalowania aplikacji udostępnianej Uczestnikom Promocji za pośrednictwem internetowego portalu społecznościowego Facebook w sieci internet pod adresem www.facebook.com (dalej jako „Facebook”) oraz złożenia oświadczeń wskazanych w regulaminie Promocji „mOKAZJE na portalu Facebook”. Do zarejestrowania się w ww. aplikacji niezbędne jest posiadanie przez Uczestnika Promocji profilu na Facebooku.
 - b) do 31.07.2013 r. dokona kartą płatności, o których mowa w ust 2 o łącznej wartości minimum 250 PLN, przy czym transakcja zakupu na kwotę min. 100 PLN o której mowa w ust. 1 lit. c) poniżej nie podlega wliczeniu do łącznej kwoty płatności 250 PLN określonej na wstępie niniejszego zdania,
 - c) do 31.08.2013 r. aktywuje w mOKAZJACH ofertę związaną z wybraną na wniosku o eKONTO kategorią zakupową, o której mowa w § III ust 2 b (przez aktywowanie oferty rozumie się wybranie oferty z zakładki „Wybierz mOKAZJĘ” i kliknięcie na niej przycisku „Wybierz”) oraz dokona po aktywowaniu oferty, jednorazowego zakupu na kwotę min. 100 PLN przy użyciu wydanej do rachunku eKONTO karty debetowej, powiązanej z tym rachunkiem w jednym ze sklepów stacjonarnych lub internetowych przypisanych do wybranej zgodnie z § III ust. 2 lit. b) kategorii zakupowej:
 - i) odzież i wyposażenie wewnątrz: Big Star, Decathlon, H&M, Zara, IKEA, Home&You, LeroyMerlin, Reserved, Cropp, Mohito, House, Sinsay,
 - ii) paliwo: stacje własne BP. Lista stacji objętych promocją stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
 - iii) zakupy codzienne: Lidl, Carrefour, Fresh Market, Żabka,.
2. Za płatność kartą uznaje się transakcję płatniczą spełniającą łącznie następujące kryteria:

- a) transakcje wykonane i rozliczone przez Bank w danym miesiącu kalendarzowym,
 - b) bezgotówkową transakcją zakupu dokonaną z użyciem karty na terenie Rzeczypospolitej Polskiej w dowolnym punkcie handlowo-usługowym,
 - c) transakcja płatnicza nie polega na wypłacie gotówki w bankomacie i następczej zapłacie wypłaconej kwoty lub jej części na poczet ceny zakupu.
3. Premia wypłacana będzie w postaci zwrotu o wartości 100 zł tytułem transferu zwrotu , na rachunek eKONTO pomiędzy 16 a 20 dniem liczonym od daty spełnienia warunku, o którym mowa w punkcie § IV ust 1 lit. c.
 4. Uzyskana premia podlega zwolnieniu z opodatkowania podatkiem dochodowym od osób fizycznych na podstawie art. 21 ust. 1 pkt. 68 ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych.

§ V Reklamacje

1. Reklamacje związane z uczestnictwem w Promocji, Uczestnik może składać pisemnie na adres mBank, Bankowość Detaliczna BRE Banku S.A., Skr. Pocz. 2108, 90-959 Łódź 2 z dopiskiem „100zł za zakupy w mOKAZJACH”, drogą elektroniczną za pomocą wiadomości e-mail na adres: kontakt@mbank.pl lub poprzez zgłoszenie ich na mLinii pod numerem telefonu: 801 300 800, +48 42 6 300 800. Szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji określa Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w mBanku stanowiący załącznik nr 3 do niniejszego regulaminu.
2. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia Uczestnika Promocji.
3. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Uczestnika Promocji, numer rachunku, adres do korespondencji, opis zarzutów stanowiących podstawę reklamacji oraz oczekiwania Uczestnika Promocji dotyczące sposobu naprawy szkody. Dodatkowo w przypadku reklamacji składanych na piśmie: numer PESEL oraz podpis Uczestnika Promocji.
4. Postępowanie reklamacyjne prowadzone jest przez mBank, który dokłada wszelkich starań, aby obsługa reklamacji była dokonana z należytą starannością, wnikliwie i terminowo z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy.

5. Reklamacje rozpatrywane będą w terminie nie przekraczającym 30 dni od daty ich wpływu do mBanku. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się przedłużenie terminu rozpatrzenia reklamacji pod warunkiem poinformowania składającego reklamację o prowadzonym postępowaniu wyjaśniającym i o przewidywanym terminie ostatecznej odpowiedzi.
6. O wyniku postępowania reklamacyjnego Uczestnik Promocji zostanie powiadomiony z zachowaniem formy złożenia reklamacji, lub w formie zgodnej ze złożoną przez siebie dyspozycją.
7. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji lub rozpatrzenia reklamacji niezgodnie z żądaniem Uczestnika Promocji, może on zwrócić się do mBanku o ponowne rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację.
8. Decyzja Organizatora w przedmiocie rozpatrywanej reklamacji nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Uczestnika Promocji do dochodzenia swoich roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa w tym wystąpienia z powództwem do Sądu powszechnego.
9. Uczestnik Promocji ma prawo zwrócenia się o pomoc do:
 - a) Organizacji konsumenckich (Miejscowy lub Powiatowy Rzecznik Konsumenta),
 - b) Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich.
10. Organizator Promocji, który jest częścią detaliczną BRE Banku SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 6. Postanowienia końcowe

1. Treść niniejszego Regulaminu jest dostępna:
 - a) w siedzibie mBanku – mBank, Bankowość Detaliczna BRE Banku S.A., Al. Piłsudskiego 3, 90-368 Łódź,
 - b) u konsultantów Biura Obsługi Klientów, pod numerem mLinii 801 300 800 (z telefonów stacjonarnych) lub +48 42 6 300 800 (z telefonów komórkowych),
 - c) na stronie internetowej www.mbank.pl oraz www.nowymbank.pl.

2. Niniejszy Regulamin jest jedynym dokumentem określającym szczegółowe zasady Promocji pod nazwą „100zł za zakupy w mOKAZJACH”.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają: Regulamin promocji „mOKAZJE na portalu Facebook”. Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowo rozliczeniowych i oszczędnościowych w mBanku, Regulamin wydawania i używania debetowych kart płatniczych w mBanku oraz Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w mBanku. Uczestnik promocji oświadcza, że przed przystąpieniem do niniejszej promocji zostały mu udostępnione w postaci elektronicznej przez mBank w sposób umożliwiający ich przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności, regulaminy o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
4. Każda Promocja organizowana przez mBank jest odrębna i oparta o odrębne regulaminy.

Załącznik nr 1 - Regulamin Promocji mOKAZJE na portalu Facebook.

Załącznik nr 2 – Lista stacji BP objętych promocją.

Załącznik nr 3 - Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w mBanku.

Załącznik nr 1

REGULAMIN PROMOCJI mOkazje na portalu Facebook

I. Informacje ogólne

1. Promocja mOkazje (dalej „**Promocja**”) polega na stworzeniu przez mBank platformy do udostępniania Klientom ofert mBanku i ofert Partnerów. W ramach Promocji, Partnerzy oraz mBank będą udostępniać swoje oferty, przeznaczone dla Klientów.

Organizatorem Promocji jest BRE Bank S.A., z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 18, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000025237, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień 01.01.2013 r. wynosi 168.555.904 złote, którego działalność podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego utworzony na mocy uchwały Rady Ministrów nr 99 z 20.06.1986 r. (dalej „**mBank**”)

2. Przedsiębiorcy wymienieni w liście partnerów promocji (dalej „**Partnerzy**”) stanowiącej integralną część niniejszego Regulaminu promocji mOkazje (dalej „**Regulamin**”) współpracują z mBankiem w celu umożliwienia organizacji Promocji i są oferentami w odniesieniu do swoich ofert zamieszczanych na platformie udostępnianej przez mBank.

3. Celem Promocji jest zachęcanie Klientów do korzystania z usług i produktów znajdujących się w ofercie mBanku, polegające na promowaniu płatności bezgotówkowych dokonywanych z wykorzystaniem kart płatniczych mBanku lub innych urządzeń płatniczych i mających za przedmiot transakcje dokonywane na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
4. mBank przeprowadza Promocję za pośrednictwem dedykowanej do tego celu Aplikacji informatycznej mBanku udostępnianej Klientom za pośrednictwem internetowego portalu społecznościowego Facebook w sieci internet pod adresem www.facebook.com (dalej odpowiednio jako „**Aplikacja**” i „**Facebook**”) oraz strony internetowej www.mbank.pl (dalej „**strona internetowa mBanku**”)
5. mBank jest administratorem danych osobowych Uczestników Promocji w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (dalej „Ustawa o ochronie danych osobowych”) w zakresie imienia, nazwiska, adresu korespondencyjnego, adresu e-mail, numeru telefonu komórkowego, danych transakcyjnych, danych statystycznych, w tym pozyskiwanych od Partnerów oraz danych pobieranych z portalu Facebook, w tym informacji o nazwie użytkownika oraz upodobaniach („likes”), jak również danych stanowiących profil Uczestników Promocji w celu przeprowadzenia Promocji oraz dokonania zwrotów Uczestnikom Promocji lub rozliczenia innych korzyści określonych w szczegółach ofert kierowanych przez mBank do Uczestników Promocji. Informacja o rodzaju i zakresie przetwarzanych przez mBank danych pochodzących z założonego przez Klienta konta na portalu Facebook, dostępna jest w momencie Instalacji aplikacji na portalu Facebook.
6. Partnerzy są administratorami danych osobowych Uczestników Promocji w rozumieniu przepisów Ustawy o ochronie danych osobowych przetwarzanych w zakresie i w celu związanym z realizacją umów zawartych przez Uczestników Promocji z Partnerami w kanałach dystrybucji Partnerów w ramach poszczególnych ofert Partnerów dostępnych w Promocji, w okresach obowiązywania tych ofert.
7. mBank i Partnerzy, jako niezależni administratorzy danych osobowych, oświadczają, że przetwarzane dane osobowe będą wykorzystywane wyłącznie w ramach i na potrzeby – odpowiednio – korzystania z Aplikacji, przeprowadzenia Promocji lub realizacji umów zawartych z Uczestnikami Promocji, zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych.
8. Uczestnikowi Promocji przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych oraz ich poprawiania a także uprawnienia wynikające z art. 32 ust. 1 pkt 7 i 8 Ustawy o ochronie danych osobowych.
9. Przez wybranie odpowiedniej opcji, w trakcie rejestracji w Promocji Klient wyraża zgodę na:
 - a) uzyskanie i przetwarzanie przez mBank jego danych osobowych pochodzących z założonego przez niego konta na portalu Facebook oraz pochodzących z systemów bankowych mBanku,

- b) przekazywanie przez mBank Partnerom informacji o transakcji płatniczej dokonanej przez Klienta w odniesieniu do wybranej i wykorzystanej oferty tego Partnera (stanowiących tajemnicę bankową i dane osobowe) dla celów rozliczenia przyznanym Klientowi korzyści.

Podanie danych i wyrażenie zgody jest dobrowolne, jednak uzyskiwanie, przetwarzanie i przekazywanie tych danych jest niezbędne dla mBank do celu obsługi Klienta w czasie korzystania z Promocji.

10. Aby zostać Uczestnikiem Promocji Klient powinien dokonać rejestracji w Promocji z poziomu Aplikacji na formularzu udostępnionym przez mBank. Rejestracja jest możliwa po zainstalowaniu Aplikacji.
11. Jeżeli Uczestnik Promocji odinstaluje Aplikację, mBank nie będzie kontynuować przetwarzania danych osobowych Klienta na potrzeby Promocji, a tym samym przedstawiać Klientom ofert w Promocji.

Odinstalowanie Aplikacji nie oznacza wycofania zgody, o której mowa w ppkt. 9. W celu wycofania tej zgody i usunięcia danych Klient musi złożyć stosowną dyspozycję za pośrednictwem mLinii pod numerem telefonu 801 300 800 lub 42 6 300 800 bądź na piśmie.

12. mBank i Partnerzy oświadczają, że Promocja nie jest grą losową, loterią fantową, zakładem wzajemnym, loterią promocyjną, grą której wynik zależy od przypadku, ani żadną inną formą przewidzianą w ustawie z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych.
13. Promocja organizowana jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

II. Warunki Uczestnictwa w Promocji:

1. Udział w Promocji mogą wziąć Klienci mBanku określani w ppkt 2, będący użytkownikami Aplikacji na portalu Facebook. Aplikacja na portalu Facebook umożliwia otrzymywanie przez Klientów ofert oraz zarządzanie ofertami poprzez ich wybieranie, dzielenie się nimi z innymi użytkownikami portalu Facebook, zdobywanie ofert oraz monitorowanie stanu ich realizacji.
2. Klientami mBanku mogącymi wziąć udział w Promocji są posiadacze lub pełnomocnicy rodzajowi do Rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego prowadzonego na zasadach określonych w Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w mBanku (dalej „**Rachunek**”).
3. mBank udostępnia informację o typach Rachunków wskazanych w ppkt 2 powyżej za pośrednictwem strony internetowej mBanku lub za pośrednictwem mLinii. Zmiana typów rachunków, których posiadanie uprawnia do udziału w Promocji następuje z ważnych powodów w trybie określonym w pkt IX. Modyfikacja typów Rachunków wskazanych w pkt. 2 powodująca brak możliwości dalszego udziału w Promocji przez Klientów mBanku będących ich posiadaczami, skutkuje wyłączeniem tych Klientów mBanku z udziału w

Promocji z dniem wejścia modyfikacji w życie. Zakończenie udziału w Promocji wskutek dokonania zmiany o której mowa w niniejszym punkcie, nie ogranicza uprawnień Klientów mBanku do skorzystania z ofert wykorzystanych przed dniem jej zakończenia przez Uczestników Promocji zgodnie z niniejszym regulaminem.

4. Aby wziąć udział w Promocji, Klient mBanku musi w trakcie jej trwania, tj. w okresie podanym w szczegółach danej oferty spełnić łącznie poniższe warunki:
 - c) posiadać aktywne konto na portalu Facebook zgodnie z regulaminami i warunkami tego portalu,
 - d) zainstalować Aplikację, zarejestrować się w Promocji w Aplikacji na portalu Facebook oraz wykorzystywać ją zgodnie z przeznaczeniem,
 - e) złożyć oświadczenie o akceptacji niniejszego Regulaminu,
 - f) zapoznać się z warunkami danej oferty,
 - g) zgłosić chęć wykorzystania oferty otrzymanej za pośrednictwem Aplikacji na portalu Facebook przed dokonaniem transakcji w ramach oferty, przez kliknięcie na ikonę o nazwie „Wybierz”,
 - h) dokonać zakupu w punktach dystrybucji Partnerów wskazanych w szczegółach wybranej oferty,
 - i) zapłacić za dokonane zakupy aktywną kartą debetową wydaną do Rachunku, kartą kredytową dla osób fizycznych wydaną na podstawie umowy zawartej pomiędzy Klientem a mBankiem (dalej „**karta**”) lub innym urządzeniem płatniczym wydanym przez mBank z wyłączeniem kart przedpłaconych i kart wydanych do rachunków prowadzonych w walutach innych niż złoty polski.
5. Wybierając daną ofertę poprzez kliknięcie na ikonę „Wybierz” w Aplikacji na portalu Facebook, Uczestnik Promocji potwierdza zapoznanie się z warunkami tej oferty przed jej wyborem i zaakceptowanie tych warunków. Warunki danej oferty są dostępne w Aplikacji na portalu Facebook poprzez kliknięcie w ikonę o nazwie „Szczegóły” przy danej ofercie.
6. Jeżeli oferta polega na przyznaniu Uczestnikowi Promocji zwrotu części lub całości ceny lub wynagrodzenia zapłaconego przez Uczestnika Promocji w ramach transakcji dokonanej w trakcie korzystania z danej oferty (dalej „**Moneyback**”), wówczas Moneyback przyznawany jest za dokonanie transakcji bezgotówkowej przy użyciu karty lub innego urządzenia płatniczego wydanego przez mBank, o której mowa w ppkt 4 lit. g), z zastrzeżeniem pkt V ppkt 9.
7. Aktualna lista ofert dostępnych dla danego Klienta jest widoczna w ekranach Aplikacji dostępnej na portalu Facebook.
8. Rejestrując się w Aplikacji Uczestnik Promocji, poprzez wybór odpowiedniej opcji, oznaczonej jako „dalej”, wyraża zgodę na otrzymywanie komunikatów związanych z korzystaniem z Aplikacji oraz może wyrazić zgodę na otrzymywanie komunikatów związanych z ofertami drogą elektroniczną, w postaci SMS, e-mail oraz komunikatów na portalu Facebook. Uczestnik

Promocji może zrezygnować z otrzymywania wybranych rodzajów komunikatów poprzez wycofanie zgody na ich otrzymywanie w Aplikacji na portalu Facebook. Aktualna lista rodzajów komunikatów, do których Klient może cofnąć zgodę zamieszczona jest w Aplikacji dostępnej na portalu Facebook. Wyłączenie wszystkich rodzajów komunikatów jest możliwe przez odinstalowanie Aplikacji i rezygnację z udziału w Promocji.

9. Udział w Promocji jest dobrowolny. Uczestnik Promocji może w każdej chwili, nieodpłatnie, ze skutkiem natychmiastowym zrezygnować z Promocji. Rezygnacja z Promocji następuje przez odinstalowanie Aplikacji oraz wycofanie zgody zgodnie z pkt I ppkt 7 i nast.
10. Osoba, która przystąpiła do Promocji („**Uczestnik**” lub „**Uczestnik Promocji**”) jest związana warunkami niniejszego Regulaminu od momentu przystąpienia.

IV. Czas trwania Promocji

1. Promocja rozpoczyna się w dniu 22 kwietnia 2013 r. i trwa do dnia jej zakończenia.
2. Zakończenie Promocji może nastąpić w przypadku zmiany oferty mBanku dotyczącej produktów i usług objętych Promocją, rezygnacji Partnera z udziału w Promocji, wpływających na warunki Promocji: zmiany przepisów prawa lub wydania orzeczeń organów wymiaru sprawiedliwości lub decyzji administracyjnych, zmian systemu informatycznego obsługującego rachunki bankowego lub karty płatnicze objęte Promocją. Zakończenie Promocji nie ogranicza uprawnień do skorzystania z ofert wybranych przed dniem jej zakończenia przez Uczestników Promocji zgodnie z niniejszym regulaminem.
3. mBank poinformuje o zakończeniu Promocji nie później niż 14 dni przed dniem jej zakończenia za pośrednictwem strony internetowej mBanku i strony internetowej służącej do instalacji Aplikacji na portalu Facebook. Zakończenie Promocji nie wpływa na prawa do Moneyback lub do innej korzyści, nabytego przez Uczestników Promocji w okresie jej trwania.
4. mBank jest uprawniony do czasowego zawieszenia Promocji w przypadku przeprowadzania prac modernizacyjnych, aktualizacji oraz regularnych konserwacji technicznych systemu, w tym serwisu transakcyjnego obsługującego rachunki lub karty biorące udział w Promocji. mBank przekazuje informację o terminach dokonywania modernizacji, aktualizacji lub regularnych konserwacji technicznych za pośrednictwem:
 - 1) strony internetowej mBanku;
 - 2) strony internetowej służącej do instalacji Aplikacji na portalu FacebookW przypadku modernizacji, aktualizacji lub konserwacji powstałych z przyczyn niezależnych od mBanku, mBank przekazuje informację o rozpoczęciu i zakończeniu prac nie później niż wraz z rozpoczęciem tych prac.

5. W ogłoszonych terminach prac modernizacyjnych, aktualizacji lub konserwacji technicznych mBank nie zapewnia całodobowego korzystania z rachunków lub kart albowiem niektóre lub wszystkie funkcjonalności rachunków lub kart płatniczych mogą być w skutek wyżej podanych czynności wyłączone lub ograniczone. W ogłoszonym okresie modernizacji, aktualizacji lub konserwacji technicznej, korzystanie z rachunku lub karty lub z niektórych ich funkcji może być uniemożliwione.
6. Odpowiedzialność mBanku za zawinione przez mBank ograniczenia w dostępności rachunków lub debetowych kart płatniczych za pośrednictwem danego kanału dostępu określają powszechnie obowiązujące przepisy prawa. W sytuacji prowadzenia prac modernizacyjnych, aktualizacji lub konserwacji technicznych systemu obsługującego Rachunki lub debetowe karty płatnicze, o których mBank poinformował zgodnie z niniejszym regulaminem, ograniczenia w korzystaniu z rachunku lub karty za pośrednictwem danego kanału dostępu uznaje się za niezawinione przez mBank.

V. Zasady Promocji

1. Promocja polega na przyznaniu Uczestnikowi Promocji Moneyback lub innych korzyści, opisanych w szczegółach danej oferty dostępnych zgodnie z pkt II ppkt 4 i 5. W przypadku Moneyback, jest on rozliczany przez mBank, bezgotówkowo w złotych polskich.
2. Za transakcje podlegające Promocji uznaje się transakcje bezgotówkowe wykonane przez Uczestnika Promocji spełniające łącznie wszystkie poniższe warunki:
 - a) Uczestnik Promocji przed dokonaniem transakcji zgłosi chęć wybrania oferty poprzez kliknięcie przycisku „Wybierz” dla danej oferty,
 - b) transakcja zostanie dokonana kartą lub innym urządzeniem płatniczym o których mowa w pkt II ppkt 4 lit. g)
 - c) transakcja spełnia warunek określony każdorazowo dla każdej z ofert otrzymanych i wybranych przez Uczestnika Promocji oraz opisanych w Aplikacji po kliknięciu na ikonę o nazwie „Szczegóły”.
3. Moneyback jest należny i wypłacany Uczestnikom Promocji po spełnieniu łącznie następujących warunków:
 - a) wybraniu oferty w Aplikacji,
 - b) dokonaniu transakcji, o których mowa w ppkt. 2 powyżej;
 - c) zaksięgowaniu przez mBank transakcji, o których mowa w pkt. 2 powyżej;
 - d) posiadania Rachunku w okresie co najmniej do dnia zaksięgowania przez mBank transakcji, o których mowa w ppkt 2 powyżej.
4. W ramach Promocji publikowane są wybrane oferty Partnerów Promocji. Klient może zapoznać się z warunkami każdej oferty dostępnej w Promocji za pośrednictwem Aplikacji.

5. mBank jest uprawniony do prezentowania wybranych ofert wybranym przez mBank Klientom.
6. W ramach Aplikacji Klient może otrzymać ofertę specjalną, tzw. ofertę do zdobycia, oznaczoną w odpowiedni sposób w Aplikacji. By otrzymać tzw. ofertę do zdobycia, Klient musi spełnić warunki odblokowania oferty opisane w jej warunkach udostępnianych po kliknięciu na ikonę o nazwie „Chcę zdobyć. Pokaż szczegóły” lub „Zdobywasz mOkazję. Zobacz szczegóły”. Odblokowanie oferty nastąpi do końca najbliższego dnia roboczego przypadającego po dniu spełnienia ostatniego warunku odblokowania Oferty do zdobycia.
7. Wysokość jednorazowo naliczonego Moneyback w ramach oferty nie może przekroczyć kwoty 760 PLN (słownie: siedemset sześćdziesiąt złotych). Jeżeli wartość należnego Uczestnikowi Promocji Moneyback przekroczy 760 PLN (słownie: siedemset sześćdziesiąt złotych) wówczas kwota Moneyback przekraczająca limit nie jest naliczana i nie jest należna.
8. Moneyback przekazywany jest przez mBank na Rachunek eKONTO klienta. mBank umożliwia także otrzymanie Moneyback na rachunek IzzyKonto dla klientów nie posiadających rachunku eKONTO. W przypadku posiadania przez klienta więcej niż jednego rachunku eKONTO, zwrot realizowany będzie na rachunek wskazany przez klienta w trakcie rejestracji. Moneyback przekazywany jest do 60 dni od daty zaksięgowania transakcji spełniającej warunki Promocji.
9. W przypadku częściowego lub całościowego anulowania transakcji w ramach Promocji przez Uczestnika Promocji lub otrzymania przez mBank informacji o dokonaniu częściowego lub całościowego zwrotu zakupionego towaru lub rezygnacji z usług, transakcja taka nie podlega uwzględnieniu przy naliczaniu i księgowaniu Moneyback.
10. Z dniem zamknięcia Rachunku, udział Uczestnika w Promocji ulega zakończeniu. W takim przypadku rozliczenie Moneyback nastąpi na rachunek wskazany przez Uczestnika Promocji, po wskazaniu tego rachunku, odpowiednio do zasad określonych w niniejszym Regulaminie.
11. Uczestnik Promocji nie może dostarczać w ramach Promocji treści o charakterze bezprawnym.
12. Warunkiem korzystania z Aplikacji jest posiadanie przez Użytkownika Promocji wyposażenia technicznego z dostępem do sieci Internet (np. komputer, telefon, inne urządzenia mobilne) i niezbędnego oprogramowania, w tym najnowszej wersji jednej z przeglądarek internetowych wskazanych przez mBank za pośrednictwem strony internetowej mBanku. W odniesieniu do zmiany katalogu przeglądarek internetowych wskazanych przez mBank o którym mowa w zdaniu poprzednim zapisy dot. informowania o zmianie niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio.

VI. Prawa i obowiązki Organizatora

1. mBank zobowiązuje się powiadamiać Uczestników o przebiegu Promocji, w szczególnych przypadkach lub przypadkach określonych niniejszym Regulaminem na stronie internetowej mBanku.
2. Uczestnik podlega wykluczeniu z udziału w Promocji przez Komisję ds. Promocji powołaną przez mBank, jeżeli naruszy postanowienia niniejszego Regulaminu lub:
 - a) prowadzi działania zmierzające do usuwania lub obchodzenia technicznych zabezpieczeń informatycznych programów komputerowych mBanku lub Partnerów, w tym usiłuje zmieniać lub zmienia kody Aplikacji,
 - b) prowadzi działania godzące w wizerunek mBanku, w tym przez wykorzystaniem znaków towarowych lub innych oznaczeń mBanku bądź jego produktów lub usług bez jego zgody,
 - c) przestanie spełniać warunki udziału w Promocji.Informacja o wykluczeniu z udziału w Promocji jest przekazywana Uczestnikowi drogą elektroniczną w postaci wiadomości e-mail. Wykluczenie z udziału w Promocji nie wpływa na prawa do Moneyback lub do innej korzyści, nabytego przez Uczestnika Promocji w okresie jej trwania zgodnie z niniejszym Regulaminem.
3. mBank nie ponosi odpowiedzialności za niezawinione przez siebie:
 - a) przerwy techniczne, wynikające z działań dostawców usług internetowych Uczestników Promocji, wpływające na realizację Uczestnictwa w Promocji;
 - b) działania stron, serwisów lub infrastruktury płatniczej Partnerów,
 - c) działania lub zaniechania dostawców usług internetowych Uczestników Promocji.
4. mBank zobowiązuje się do bieżącego nadzorowania ryzyka wystąpienia konfliktów interesów pomiędzy mBankiem a pracownikami mBanku lub Klientami mBanku w związku z przebiegiem Promocji

VII. Zablokowanie dostępu do Aplikacji na portalu Facebook i Uczestnictwa w Promocji:

Dostęp do Aplikacji zostaje zablokowany a Uczestnik Promocji podlega wykluczeniu z udziału w Promocji jeżeli poweźmie informację o próbie wykorzystania lub wykorzystaniu przez Uczestnika Promocji Aplikacji do uzyskania nieuprawnionych korzyści, w tym przekraczających kwotę o której mowa w pkt V ppkt 7 lub uzyskania korzyści przez osoby niebędące Uczestnikami Promocji. W razie podejrzenia naruszenia przepisów prawa karnego mBank jest uprawniony do skierowania w ww. przypadkach stosownego zawiadomienia do organów ścigania.

VIII. Reklamacje

11. Reklamacje związane z Uczestnictwem w Promocji, Uczestnik może składać pisemnie drogą korespondencyjną na adres: mBank, Bankowość Detaliczna BRE Banku SA, Wydział Obsługi Klientów, Skrytka Poczтовая 2108, 90-959 Łódź z dopiskiem „Moneyback za zakupy internetowe”, w placówkach MultiBanku, pocztą elektroniczną na adres kontakt@mbank.pl lub poprzez zgłoszenie ich na mLinie pod numerem telefonu:
 1. 42 6300 800 - numer ten dostępny jest z dowolnego miejsca na świecie z numerem kierunkowym Polski: +48 42 6300 800
 2. 801 300 800 - numer dostępny dla telefonów stacjonarnych w całej Polsce, opłata jak za połączenie lokalne wg taryfy TP S.A.
 3. 783 300 800 - numer dostępny dla użytkowników telefonii komórkowej, zgodnie z opłatą przewidzianą przez operatora sieci komórkowej wg. aktualnego cennika
 4. 6913 62265 (czyli 6913 mBank) - numer dostępny dla użytkowników telefonii komórkowej, zgodnie z opłatą przewidzianą przez operatora sieci komórkowej wg. aktualnego cennika
 5. 3000 - numer dostępny dla posiadaczy telefonii mBank mobile
12. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Uczestnika Promocji, adres do korespondencji, numer PESEL lub numer rachunku, jak również opis podstaw reklamacji (oraz podpis wnoszącego reklamację – w przypadku reklamacji składanej pisemnie). W przypadku nieudzielenia rabatu lub udzielenia go w nieprawidłowej wysokości reklamacja powinna zawierać również potwierdzenie faktu zakupu usługi lub rzeczy, objętych Promocją.
13. Postępowanie reklamacyjne prowadzone jest przez mBank, który dokłada wszelkich starań, aby obsługa reklamacji była dokonana z należytą starannością, wnikliwie i terminowo z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy.
14. Reklamacje dotyczące oferty towarów lub usług oferowanych przez Partnera, w tym towarów konsumpcyjnych w rozumieniu ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego, Uczestnik Promocji składa bezpośrednio do Partnera oferującego towary lub usługi, których reklamacja dotyczy.
15. W przypadku reklamacji dotyczącej innej niż Moneyback korzyści oferowanej przez Partnera, mBank przekazuje reklamację Partnerowi którego oferty reklamacja dotyczy jednocześnie informując Uczestnika Promocji o przekazaniu reklamacji i wskazując dane tego Partnera. Odpowiedzialność za terminowość i wynik postępowania reklamacyjnego w takim przypadku ponosi Partner, którego oferty reklamacja dotyczy.
16. Reklamacje rozpatrywane będą w terminie nie przekraczającym 30 dni od daty ich wpływu do mBanku. W sprawach szczególnie trudnych, wymagających

współpracy kilku właściwych merytorycznie jednostek organizacyjnych mBanku lub gdy istnieje konieczność:

1. uzyskania dodatkowych informacji od osób trzecich;
2. uzyskania od Klienta dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów;
3. dokonania weryfikacji lub pozyskania danych z systemu informatycznego mBanku;
4. przekazania Reklamacji do podmiotu zewnętrznego powiązanego z produktem, albo
5. wystąpienia określonego zdarzenia związanego z Reklamacją w czasie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu rozpatrywania Reklamacji.

17. Wydłużenie terminu, o którym mowa w ppkt 6 może jednak nastąpić tylko w sytuacji, gdyby mimo dołożenia należytej staranności i podjęcia wszelkich niezbędnych działań sprawa nie została wyjaśniona, a udzielenie odpowiedzi nie rozwiązałoby istoty Reklamacji Klienta i skutkowałoby koniecznością wznowienia procesu reklamacyjnego.

18. Klient jest informowany przed upływem 30 dniowego terminu o przyczynie wydłużenia terminu rozpatrzenia Reklamacji i przewidywanego terminu odpowiedzi, który nie może być w każdym przypadku dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania Reklamacji oraz o okolicznościach, które mają zostać ustalone w wydłużonym terminie.

19. Jeżeli rozwiązanie Reklamacji uzależnione jest od wydania decyzji, orzeczenia, wyroku lub innej formy zakończenia postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości i postępowanie to nie zostanie zakończone w terminie 90 dni od dnia otrzymania Reklamacji, wówczas postępowanie reklamacyjne zostanie zamknięte przez mBank. mBank wznowi postępowanie reklamacyjne po otrzymaniu dokumentu potwierdzającego zakończenie postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości.

20. W przypadku uznania Reklamacji za uzasadnioną, mBank naprawia szkodę zgodnie z przepisami prawa.

21. O wyniku postępowania reklamacyjnego Uczestnik Promocji zostanie powiadomiony z zachowaniem formy złożenia reklamacji, lub w formie zgodnej ze złożoną przez siebie dyspozycją.

22. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji lub rozpatrzenia reklamacji niezgodnie z żądaniem Uczestnika Promocji, może on zwrócić się do mBanku o ponowne rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację.

23. Decyzja Organizatora lub Partnera w przedmiocie rozpatrywanej reklamacji nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Uczestnika Promocji do dochodzenia swoich roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących

przepisów prawa w tym wystąpienia z powództwem do Sądu powszechnego.

24. Uczestnik Promocji ma prawo zwrócenia się o pomoc do:
 - a) Organizacji konsumenckich (Miejscowy lub Powiatowy Rzecznik Konsumenta),
 - b) Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich.
25. Organizator promocji, który jest częścią detaliczną BRE Banku SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

IX. Postanowienia końcowe

1. Instalując Aplikację Klient akceptuje niniejszy Regulamin.
2. Niniejszy Regulamin jest jedynym dokumentem określającym zasady Promocji.
3. mBank będzie dążyć do rozwiązywania wszelkich sporów powstałych na tle Regulaminu Promocji w sposób ugodowy, na drodze negocjacji. Nie ogranicza to prawa Uczestnika Promocji dochodzenia jego praw na drodze sądowej lub pozasądowej z pominięciem etapu negocjacji.
4. Wszelkie spory wynikłe z tytułu wykonania zobowiązań związanych z niniejszą Promocją będą rozstrzygane przez właściwe polskie Sądy powszechne.
5. Niniejszy Regulamin jest dostępny przez cały okres trwania Promocji na stronie internetowej mBanku.
6. mBank może dokonywać zmian Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
 - a) wprowadzenie nowych lub zmianę istniejących powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących usług świadczonych przez mBank na podstawie niniejszego Regulaminu;
 - b) zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów władzy i administracji publicznej wpływających na postanowienia niniejszego Regulaminu;
 - c) zmiany produktów i usług do warunków rynkowych związanych z postępem technicznym i informatycznym, wpływających na postanowienia niniejszego Regulaminu;
 - d) dostosowanie produktów i usług do zmian wprowadzanych w funkcjonującym w mBanku systemie informatycznym wpływającą na postanowienia niniejszego Regulaminu;
 - e) rozszerzenie lub zmianę funkcjonalności istniejących produktów i usług wpływająca na postanowienia niniejszego Regulaminu;
 - f) zmiany w zakresie usług świadczonych przez mBank na podstawie niniejszego Regulaminu wpływające na postanowienia niniejszego Regulaminu oraz zmianę oferty mBanku.

7. Lista partnerów Promocji dostępna jest za pośrednictwem strony internetowej mBanku.
8. Lista partnerów Promocji ulega zmianie w przypadku dopisania lub odpisania przez mBank albo zmiany nazwy Partnera wpisanego na liście. Informacja o zmianie listy partnerów jest przekazywana za pośrednictwem strony internetowej mBanku przed dokonaniem zmiany.
9. Zmienione warunki Regulaminu zostaną udostępnione Uczestnikom na 7 dni przed wejściem w życie zmienionego Regulaminu za pośrednictwem strony mBanku lub strony Aplikacji na Facebook, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej. mBank równocześnie poinformuje Uczestników Promocji o zmianie regulaminu i jego udostępnieniu.

Załącznik nr 2 - Lista stacji objętych promocją

Nazwa stacji	Województwo	Miasto	Ulica	Kod pocztowy
Milcz	Dolnośląskie	Milicz	Trzebnicka 4	56-300
BRDA	Kujawsko-pomorskie	Bydgoszcz	Fordońska 48/50	85-719
Chelmno	Kujawsko-pomorskie	Chelmno	Raszei 1/Osiedle Franciszka	86-200
Solnica	Kujawsko-pomorskie	Innowrocław	Poznańska 100	88-100
Solno	Kujawsko-pomorskie	Innowrocław	Poznańska 57	88-100
Jowisz	Kujawsko-pomorskie	Toruń	Grudziądzka 108/112	87-100
Piernik	Kujawsko-pomorskie	Toruń	Grudziądzka 125/127	87-100
Mars	Kujawsko-pomorskie	Toruń	Szosa Bydgoska 30	87-100
Merkury	Kujawsko-pomorskie	Toruń	Szosa Lubicka 109	87-100
Wąbrzeźno	Kujawsko-pomorskie	Wąbrzeźno	Wolności 69	87-200
Kujawy	Kujawsko-pomorskie	Włocławek	Okrzei 70	87-800
Wisła	Kujawsko-pomorskie	Włocławek	Okrzei 89	87-800
Bełchatów	Łódzkie	Bełchatów	Wojska Polskiego 119	97-400
Boryna	Łódzkie	Kutno	Skłęczkowska 5	99-300
Alfa	Łódzkie	Łódź	Mickiewicza 7	90-443
Feniks	Łódzkie	Łódź	Aleksandrowska 63/65	91-224
Omega	Łódzkie	Łódź	Grzegorza Palki 3	91-402
Tender	Łódzkie	Łódź	Jana Pawła II 25/27	93-570
Włókniarz	Łódzkie	Łódź	Jana Pawła II 36	93-571
Wega	Łódzkie	Łódź	Rydza Śmigłego 19	93-281
Szafir	Łódzkie	Łódź	Rzgowska 252	93-338
Kasztan	Łódzkie	Łódź	Zana 3/11	91-088
Osjaków	Łódzkie	Osjaków	Częstochowska 53A	98-320
Piotrków Trybunalski	Łódzkie	Piotrków Trybunalski	Wojska Polskiego 100	97-300
Radomsko	Łódzkie	Radomsko	Krakowska 20	97-500

Saturn	Łódzkie	Tomaszów Mazowiecki	Warszawska 84	97-200
Radonice	Mazowieckie	Błonie	Radonice 5D	05-870
Kołbiel	Mazowieckie	Gadka 120	Kołbiel	05-340
Grodzisk Mazowiecki	Mazowieckie	Grodzisk Mazowiecki	Matejki 6	05-825
Wsola	Mazowieckie	Jedlińsk	Warszawska 41	26-660
Siódemka	Mazowieckie	Kielecka 5	Radom	26-600
Ursus	Mazowieckie	Michałowice	Al. Jerozolimskie 249C	05-816
Mińsk Mazowiecki	Mazowieckie	Mińsk Mazowiecki	Dąbrówki 30	05-300
Stojadła	Mazowieckie	Mińsk Mazowiecki	Warszawska 75	05-300
Mazowsze	Mazowieckie	Nowy Dwór Mazowiecki	Morawicza 1	05-100
Otwock	Mazowieckie	Otwock	Majowa 25	05-400
Ożarów	Mazowieckie	Ożarów Mazowiecki	Poznańska 151	05-850
Lipówki	Mazowieckie	Piława	Lipówki	08-440
Galeria	Mazowieckie	Płock	Wyszogrodzka 116	09-410
Irys	Mazowieckie	Płońsk	Warszawska 61	09-100
Millenium	Mazowieckie	Radom	Kelles Krauza 1B	26-600
Słabomierz	Mazowieckie	Radziejowice	Słabomierz	96-325
Szydłowiec	Mazowieckie	Szydłowiec	Kościuszki 263	26-500
Reduta	Mazowieckie	Warszawa	Al. Jerozolimskie 144C	02-305
Okęcie	Mazowieckie	Warszawa	Al. Krakowska 208	02-210
Wilga	Mazowieckie	Warszawa	Al. Krakowska/Malownicza	02-180
Jantar	Mazowieckie	Warszawa	Al. Jerozolimskie 202	02-486
Dolina	Mazowieckie	Warszawa	Aleja Fieldorfa 41A	04-125
Wola	Mazowieckie	Warszawa	Górczewska/Mroczna	01-456
Grochów	Mazowieckie	Warszawa	Grochowska 149/151	04-139
Opal	Mazowieckie	Warszawa	Grójecka 125A	02-124
Gepard	Mazowieckie	Warszawa	Łodygowa 29	03-687
Tarchomin	Mazowieckie	Warszawa	Modlińska 195	03-122
Rubin	Mazowieckie	Warszawa	Modlińska 29	03-199
Pestka	Mazowieckie	Warszawa	Modlińska 54	03-199
Ordon	Mazowieckie	Warszawa	Ordon 1A	01-237
Promenada	Mazowieckie	Warszawa	Ostrobramska 81	04-175
Radość	Mazowieckie	Warszawa	Patriotów 317	04-760
Jelonki	Mazowieckie	Warszawa	Półczyńska 33A	01-377
Conrad	Mazowieckie	Warszawa	Powstańców Śląskich	01-922
Sfinks	Mazowieckie	Warszawa	Puławska/Lelka	02-801
Kameleon	Mazowieckie	Warszawa	Sokołowskiego-Grzymały 4	02-324
Zaba	Mazowieckie	Warszawa	Św. Wincentego 4	03-505
Słowik	Mazowieckie	Warszawa	Toruńska 105	03-286
Planeta	Mazowieckie	Warszawa	Wał Międzyszyński 670	03-994
Bellavista	Mazowieckie	Warszawa-Wesola	Trakt Brzeski 97	05-077
Wesoła	Mazowieckie	Wesoła	Trakt Brzeski 50	05-077
Zielonka	Mazowieckie	Zielonka	Piłsudskiego 17/19	05-220
Kogut	Mazowieckie	Warszawa	Rosola 68	02-777
Kwidzyń	Pomorskie	Kwidzyń	Mostowa 1A	82-500
Bławatek	Śląskie	Częstochowa	Jana Pawła II 103/109	42-200
Chaber	Śląskie	Częstochowa	Wojska Polskiego 260	42-200
Kropka	Śląskie	Częstochowa	Wojska Polskiego 263/271	42-200
Wrzos	Śląskie	Częstochowa	Wojska Polskiego 87	42-200
Granat	Świętokrzyskie	Skarżysko-Kamienna	Krakowska 150	26-110
Mazury	Warmińsko-mazurskie	Ostróda	Przemysłowa 2	14-100
Brodnica	Wielkopolskie	Brodnica	Szabda	37-300

Podanin	Wielkopolskie	Chodzież	Podanin 53	64-800
Proсна	Wielkopolskie	Kalisz	Wojska Polskiego 158	62-800
Topaz	Wielkopolskie	Kępno	Solidarności 26	63-600
Malinka	Wielkopolskie	Klińskiego 3	Śrem	63-100
Konin III	Wielkopolskie	Konin	Przemysłowa 20	65-218
Konin II	Wielkopolskie	Konin	Spółdzielców 11	62-510
Konin I	Wielkopolskie	Konin	Torowa 26	62-510
Tyfon	Wielkopolskie	Ostrów Wielkopolski	Głogowska 15	63-400
Petrolia	Wielkopolskie	Poznań	Dąbrowskiego 543	60-451
Grunwald	Wielkopolskie	Poznań	Głogowska 232/234	60-104
Olimpia	Wielkopolskie	Poznań	Grunwaldzka 108	60-308
Wilda	Wielkopolskie	Poznań	Hetmańska 98	61-493
Mieszko	Wielkopolskie	Poznań	Księcia Mieszka I 28	61-689
Bielik	Wielkopolskie	Poznań	Kurlandzka 2	61-285
Przygoda	Wielkopolskie	Poznań	Przyszewskiego 39A	60-356
Piątka	Wielkopolskie	Poznań	Rondo Obornickie	60-687
Słowianka	Wielkopolskie	Poznań	Serbska 24	61-696
Malta	Wielkopolskie	Poznań	Szwajcarska 1	61-285
Perła	Wielkopolskie	Poznań	Umultowska 2	61-614
Słupca	Wielkopolskie	Słupca	Ogrodowa 38	62-400
Cybina	Wielkopolskie	Swarzędz	Poznańska 45	62-020
Turek	Wielkopolskie	Turek	Kolska Szosa 59	62-700
Wysogotowo	Wielkopolskie	Wysokogotowo	Bułkowska 46	62-081

Załącznik nr 3

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w mBanku

Łódź, październik 2012

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Niniejszy „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w mBanku” zwany dalej Regulaminem określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji przez BRE Bank SA – mBank.
2. Regulamin stosuje się w powiązaniu z regulaminami właściwymi dla danego produktu lub usługi.

§ 2

1. Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:
 - 1) **Bank-** BRE Bank SA- z siedzibą i głównym adresem wykonywanej działalności w Warszawie przy ul. Senatorskiej 18, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st.Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego po numerem KRS 0000025237, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień

01.01.2012r wynosi 168.410.984 zł, posiadający następujący adres do korespondencji: mBank, Bankowość Detaliczna BRE Banku SA, skrytka pocztowa 2108, 90-959 Łódź 2 oraz adres poczty elektronicznej e-mail: kontakt@mbank.pl. Wszystkie miejsca w których wykonywana jest działalność Banku wskazane zostały na stronie internetowej Banku oraz na stronie www.brebank.pl;

- 2) **BOK**- Biuro Telefonicznej Obsługi Klientów, zwane także „mLinia”;
 - 3) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej;
 - 4) **Podmiot zewnętrzny** - oznacza to przedsiębiorcę lub przedsiębiorcę zagranicznego, w rozumieniu art. 4 ust.1 pkt 16a i 16b ustawy Prawo bankowe, któremu Bank na mocy art. 6a ust. 1 tej ustawy, powierzył wykonywanie w imieniu i na rzecz Banku pośrednictwa w zakresie czynności wymienionych w art. 5 i 6 ustawy prawo bankowe oraz wykonywanie czynności faktycznych związanych z działalnością bankową oraz przedsiębiorcę, który powierzył Bankowi pośredniczenie w sprzedaży produktów i usług w jego imieniu na mocy zawartej umowy o współpracy;
 - 5) **Reklamacja** - skierowany przez Klienta pod adresem Banku lub podmiotu zewnętrznego, w formie ustnej lub pisemnej, zarzut nie wywiązania się z przyjętych zobowiązań, wadliwego świadczenia usługi lub świadczenia usługi niskiej jakości, postępowania niezgodnego z przepisami prawa, z żądaniem wyjaśnienia zgłoszonej kwestii lub wypłaty odszkodowania za poniesioną szkodę.
2. Pozostałe pojęcia występujące w Regulaminie mają znaczenie tożsame ze zdefiniowanymi w regulaminach właściwych dla danego produktu lub usługi.
 3. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem a regulaminem właściwym dla danego produktu lub usługi przyjmuje się postanowienia regulaminu właściwego dla danego produktu lub usługi.

ROZDZIAŁ II OGÓLNE ZASADY PRZYJMOWANIA REKLAMACJI

§ 3

1. Klient może składać Reklamacje:
 - 1) w formie elektronicznej za pośrednictwem wiadomości e-mail;
 - 2) w formie telefonicznej za pośrednictwem BOK;
 - 3) w formie pisemnej w postaci reklamacji wysłanej na adres korespondencyjny Banku lub w postaci reklamacji opatrzonej podpisem Klienta i przekazanej w placówce Banku przez osobę upoważnioną przez Klienta;
 - 4) osobiście w placówce Banku.
2. W przypadku Reklamacji, dotyczących dyspozycji realizowanych w placówce Banku wskazane jest, aby Klient dołączył kopię dokumentów dyspozycji, których Reklamacja dotyczy.
3. Adresy, pod którymi można składać Reklamacje są dostępne w placówkach Banku oraz na stronie internetowej www.mBank.pl.
4. W przypadku złożenia Reklamacji w sposób inny, niż w formie pisemnej w postaci reklamacji wysłanej na adres korespondencyjny Banku, Bank na życzenie Klienta przekazuje mu potwierdzenie złożenia Reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
5. Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, oraz dodatkowo w przypadku Reklamacji składanych w formie określonej w ust. 1 pkt. 3 numer PESEL i podpis, oraz wskazywać wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia budzące zastrzeżenia oraz oczekiwania Klienta dotyczące sposobu naprawy szkody.

§ 4

1. O ile postanowienia Rozdziału III nie stanowią inaczej Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia zaistnienia ww. zdarzenia lub od dnia uzyskania przez Klienta informacji o zdarzeniu. Powyższy zapis nie ogranicza prawa Klienta do dochodzenia przeciwko Bankowi roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Zgłoszenie Reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Banku. Informacje o terminach, wysokości i tytułach spłaty kwot będących przedmiotem zobowiązania wobec Banku Klient może uzyskać za pośrednictwem BOK.
3. W przypadku Reklamacji dotyczących transakcji płatniczych dodatkowo obowiązują zasady określone w Rozdziale III.

ROZDZIAŁ III ZASADY PRZYJMOWANIA REKLAMACJI DOTYCZĄCE TRANSAKCJI PŁATNICZYCH

§ 5

1. Klient zobowiązany jest weryfikować zestawienie transakcji w celu kontrolowania prawidłowości rozliczeń transakcji płatniczych, opłat i prowizji.
2. Klient zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić Bankowi:
 - 1) stwierdzone nieautoryzowane, niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje płatnicze w terminie:
 - a) 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku bankowego, w tym rachunku karty kredytowej, albo od dnia w którym transakcja płatnicza miała być wykonana- w przypadku transakcji płatniczych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku bankowego , w tym rachunku karty kredytowej prowadzonego przez Bank na rzecz osoby fizycznej nie prowadzącej działalności gospodarczej;
 - b) 30 dni od dnia otrzymania przez Klienta wyciągu za bieżący cykl rozliczeniowy – w przypadku transakcji kartowych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku karty kredytowej prowadzonego przez Bank na rzecz podmiotów prowadzących działalność gospodarczą;
 - c) 14 dni od dnia udostępnienia Klientowi zestawienia transakcji- w przypadku transakcji płatniczych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku bankowego, z wyłączeniem rachunku karty kredytowej, prowadzonego przez Bank na rzecz podmiotów prowadzących działalność gospodarczą.
 - d) 3 dni od dnia otrzymania przez Klienta informacji od Dostawcy lub Banku o nieautoryzowanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji płatniczej lub w terminie 3 dni od uzyskania tej informacji w inny sposób, w zależności od tego które z tych okoliczności zaistniało jako pierwsze- w przypadku transakcji płatniczych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku bankowego, w tym rachunku karty kredytowej prowadzonego przez Bank na rzecz podmiotów prowadzących działalność gospodarczą.
 - 2) stwierdzone błędy inne niż błędy wskazane w pkt. 1 powyżej, w tym nieprawidłowe rozliczenie opłat i prowizji w terminie:
 - a) 30 dni od dnia otrzymania przez Klienta wyciągu za bieżący cykl rozliczeniowy – w przypadku transakcji kartowych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku karty kredytowej;
 - b) 14 dni od dnia udostępnienia Klientowi zestawienia transakcji- w przypadku transakcji płatniczych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku bankowego, z wyłączeniem rachunku karty kredytowej.
3. Niezgłoszenie przez Klienta nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej w terminie o którym mowa w ust. 2 pkt. 1 lit. a) powoduje, że roszczenia wobec Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
4. Po otrzymaniu zgłoszenia o którym mowa w ust 2:
 - 1) dotyczącego rachunku bankowego, z wyłączeniem rachunku karty kredytowej- Bank może uznać rachunek bankowy kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji płatniczej, z datą obciążenia rachunku bankowego i jednocześnie może dokonać blokady tych środków na rachunku bankowym na kwotę odpowiadającą łącznej kwocie uznań z tytułu Reklamacji. Blokada utrzymywana jest do dnia rozpatrzenia Reklamacji i pomniejsza saldo dostępne rachunku bankowego o wartość zablokowanego uznania rachunku.
 - 2) dotyczącego rachunku karty kredytowej- Bank może pomniejszyć wykorzystany limit kredytu o kwotę reklamowanej transakcji kartowej wraz z ewentualną prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji kartowej, nie zmieniając jednocześnie kwoty dostępnych środków. W tym przypadku reklamowana kwota pomniejszenia nie jest brana pod uwagę przez Bank przy naliczaniu odsetek oraz minimalnej kwoty spłaty.

§ 6

1. W przypadku Reklamacji transakcji kartowej Bank może zwrócić się do Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji kartowej z prośbą o wypełnienie i przesłanie pisemnego oświadczenia określającego przyczynę Reklamacji, jeżeli nie wynika ono z treści Reklamacji oraz doręczenie kopii dowodu dokonania transakcji kartowej. Oświadczenie musi być

- podpisane przez Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji kartowej.
2. Bank może zwrócić się do Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji kartowej, z prośbą o niezwłoczne przesłanie dodatkowych dokumentów, w szczególności:
 - 1) wydruku z terminala potwierdzającego anulowanie transakcji kartowej - w przypadku anulowania transakcji kartowej;
 - 2) kodu, czyli numeru anulowania transakcji kartowej - w przypadku anulowania transakcji kartowej internetowej;
 - 3) wydruku z terminala potwierdzającego dokonanie płatności przy użyciu innej karty lub innego dokumentu potwierdzającego płatność gotówką - w przypadku, gdy transakcja kartowa nie doszła do skutku, a Klient dokonał płatności w inny sposób;
 - 4) wydruku z terminala potwierdzającego fakt nie dojścia transakcji kartowej do skutku - w przypadku, gdy transakcja kartowa nie doszła do skutku;
 - 5) dokumentu potwierdzającego dokonanie zwrotu towaru lub anulowania usługi- w przypadku dokonania zwrotu towaru lub anulowania usługi.
 3. Klient powinien przechowywać dokumenty, o których mowa w ust. 2 przez okres 30 dni od dnia następującego po dniu otrzymania wyciągu, na którym wykazana została operacja, której dokument dotyczy. W przypadku o którym mowa w § 5 ust.2 pkt.1 lit a) okres przechowywania dokumentów wynosi 13 miesięcy licząc od dnia obciążenia rachunku bankowego, w tym rachunku karty kredytowej albo od dnia w którym transakcja płatnicza miała być wykonana- w przypadku transakcji płatniczych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku bankowego, w tym rachunku karty kredytowej prowadzonego przez Bank na rzecz osoby fizycznej nie prowadzącej działalności gospodarczej.
 4. Jeśli dokument, o którym mowa w ust.2 dotyczy transakcji, którą Klient kwestionuje i w sprawie której złożył Reklamację, Klient zobowiązany jest do przechowywania wyżej wskazanego dokumentu do momentu ostatecznego zakończenia procesu reklamacyjnego.
 5. Jeśli nieotrzymanie przez Bank dokumentów o których mowa w ust. 1 i 2 uniemożliwia przeprowadzenie przez Bank postępowania reklamacyjnego zgodnie z regulacjami danej Organizacji Płatniczej, to odmowa wypełnienia, podpisania lub nieprzesłanie w terminie wskazanym przez Bank (nie krótszym niż 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania pisma Banku) dokumentów wymienionych w ust. 1 i 2 lub niezachowanie terminu określonego w ust. 1 będzie uznane przez Bank jako akceptacja transakcji przez Klienta.
 6. W przypadku Reklamacji transakcji, która według Klienta nie została przez niego dokonana, Bank może zwrócić się z wnioskiem do Klienta o przekazanie dokumentu potwierdzającego zgłoszenie na Policję faktu dokonania transakcji kartowej przez osobę do tego nieupoważnioną oraz o zastrzeżenie karty. Odmowa przekazania lub nieprzekazanie wyżej wymienionego dokumentu a także niezastrzeżenie karty w terminie wskazanym przez Bank, nie krótszym niż 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wniosku z Banku, uznaje się jako potwierdzenie wykonania reklamowanej transakcji kartowej przez Klienta. Jeżeli data wydania dokumentu potwierdzającego zgłoszenie na Policję przypada po otrzymaniu wniosku z Banku, termin 14 dni kalendarzowych o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, biegnie od daty wydania tego dokumentu przez Policję.

ROZDZIAŁ IV ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

§ 7

1. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 i ust. 7 Bank niezwłocznie rozpatruje złożoną Reklamację, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
2. W sprawach szczególnie trudnych, wymagających współpracy kilku właściwych merytorycznie jednostek organizacyjnych Banku lub gdy istnieje konieczność:
 - 1) uzyskania dodatkowych informacji od osób trzecich;
 - 2) uzyskania od Klienta dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów;
 - 3) dokonania weryfikacji lub pozyskania danych z systemu informatycznego Banku;
 - 4) przekazania Reklamacji do podmiotu zewnętrznego powiązanego z produktem, albo
 - 5) wystąpienia określonego zdarzenia związanego z Reklamacją Klienta w czasie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania Reklamacjidopuszcza się możliwość wydłużenia terminu rozpatrywania Reklamacji.
3. Wydłużenie terminu może jednak nastąpić tylko w sytuacji, gdyby mimo dołożenia należytej staranności i podjęcia wszelkich niezbędnych działań sprawa nie została wyjaśniona, a udzielenie odpowiedzi nie rozwiązałoby istoty Reklamacji Klienta i skutkowałoby koniecznością wznowienia procesu reklamacyjnego.

4. Klient jest informowany przed upływem 30 dniowego terminu o przyczynie wydłużenia terminu rozpatrzenia Reklamacji i przewidywanego terminu odpowiedzi, który nie może być w każdym przypadku dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania Reklamacji oraz o okolicznościach, które mają zostać ustalone w wydłużonym terminie.
5. Jeżeli rozwiązanie Reklamacji uzależnione jest od wydania decyzji, orzeczenia, wyroku lub innej formy zakończenia postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości i postępowanie to nie zostanie zakończone w terminie 90 dni od dnia otrzymania Reklamacji, wówczas postępowanie reklamacyjne zostanie zamknięte przez Bank. Bank wznowi postępowanie reklamacyjne po otrzymaniu dokumentu potwierdzającego zakończenie postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości
6. W przypadku uznania Reklamacji za uzasadnioną, Bank naprawia szkodę zgodnie z przepisami prawa.
7. W przypadku Reklamacji transakcji kartowej o terminie i sposobie rozpatrzenia Reklamacji Bank informuje Klienta w momencie rozpoczęcia procesu reklamacyjnego. Bank zobowiązuje się do niezwłocznego rozpatrzenia Reklamacji transakcji kartowej zgłoszonej przez Klienta nie później niż w terminie 14 dni, a jeżeli Reklamacja dotyczy informacji o transakcjach dokonywanych z udziałem akceptanta lub Organizacji Płatniczej nie później niż w okresie 5 dni roboczych od dnia uzyskania odpowiedzi od akceptanta lub Organizacji Płatniczej. W przypadku uzasadnionej konieczności przedłużenia tego terminu, wynikającej z przepisów danej Organizacji Płatniczej i specyfiki Reklamacji kartowych. Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony o tym fakcie w formie pisemnej. Reklamacje rozpatrywane będą zgodnie z procedurami Organizacji Płatniczej, które są jednolite dla wszystkich banków uczestników systemu płatności danej Organizacji Płatniczej.
8. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia Reklamacji dotyczącej uznania lub obciążenia rachunku karty kredytowej Bank zwalnia blokadę transakcji lub przywraca pomniejszony limit kredytu do stanu sprzed jego pomniejszenia o kwotę reklamowanej transakcji kartowej wraz z prowizją, a w przypadku decyzji negatywnej lub w przypadku dokonania bezpośredniego zwrotu środków przez akceptanta karty na rachunek karty kredytowej dokonuje obciążenia rachunku karty kredytowej oraz stosownej korekty odsetek.
9. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia Reklamacji dotyczącej uznania lub obciążenia rachunku bankowego, z wyłączeniem rachunku karty kredytowej Bank, w sytuacji wskazanej w §5 ust 3 pkt. 1 odblokowuje środki, a w przypadku decyzji negatywnej lub w przypadku dokonania bezpośredniego zwrotu środków przez akceptanta karty na rachunek bankowy, Bank odblokowuje środki i ponownie obciąża rachunek bankowy kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji płatniczej wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji.
10. W przypadku decyzji negatywnej lub w przypadku dokonania bezpośredniego zwrotu środków przez akceptanta karty na rachunek bankowy, w tym rachunek karty kredytowej, Bank dokonuje obciążenia powyższego rachunku kwotą którą został uznany rachunek w momencie rozpoczęcia procesu reklamacyjnego równą kwocie reklamowanej transakcji płatniczej wraz z ewentualną prowizją naliczoną z tytułu realizacji reklamowanej transakcji płatniczej oraz stosownej korekty odsetek. Jeżeli została założona blokada Bank odblokowuje środki.
11. Obciążenie, o którym mowa w ust. 10 ma miejsce z datą, z jaką nastąpiło uznanie rachunku bankowego, o którym mowa w §5 ust. 4 pkt. 1 i jest dokonywane niezależnie od kwoty dostępnych środków rachunku bankowego, w tym rachunku karty kredytowej w ramach którego są rozliczane operacje kartą wydaną Klientowi.
12. Postanowienia niniejszego paragrafu nie uchybiają terminom przewidzianym w obowiązujących przepisach prawa w tym ustawie o usługach płatniczych, ustawie o elektronicznych instrumentach płatniczych i ustawie prawo bankowe.

ROZDZIAŁ V SPOSOBY UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE

§ 8

1. Odpowiedź na Reklamację powinna zostać udzielona w formie właściwej dla formy jej złożenia, chyba że Klient złoży inną dyspozycję.
2. Odpowiedź na Reklamację powinna zawierać:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne – chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
 - 2) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminu, warunków, taryfy prowizji i opłat bankowy, tabel stóp

- procentowych lub innego wiążącego wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
- 3) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta – odpowiedź powinna zawierać pouczenie o możliwościach odwołania, określonych w § 11.

ROZDZIAŁ VI ZMIANA REGULAMINU REKLAMACJI

§ 9

Bank może dokonywać zmian niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:

1. wprowadzenie nowych lub zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących usług świadczonych przez Bank na podstawie niniejszego Regulaminu;
2. zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów nadzoru i administracji publicznej, wpływającą na postanowienia niniejszego Regulaminu;
3. zmiany produktów i usług do warunków rynkowych związanych z postępem technicznym, technologicznym i informatycznym, wpływającą na postanowienia niniejszego Regulaminu;
4. dostosowanie produktów i usług do zmian wprowadzanych w funkcjonującym w Banku systemie informatycznym wpływające na postanowienia niniejszego Regulaminu;
5. rozszerzenie lub zmianę ulepszenie funkcjonalności istniejących produktów i usług wpływającą na postanowienia niniejszego Regulaminu;
6. zmiany w zakresie usług świadczonych przez Bank na podstawie Umowy i niniejszego Regulaminu wpływającą na postanowienia niniejszego Regulaminu oraz zmianę oferty Banku.

§ 10

1. Bank informuje Klienta o zmianach niniejszego Regulaminu na 14 dni przed datą ich wejścia w życie poprzez powiadomienie:
 - 1) w formie elektronicznej za pośrednictwem komunikatu w systemie transakcyjnym Banku lub za pośrednictwem wiadomości e-mail wysyłanej przez Bank na adres e-mail Klienta zarejestrowany w Banku, lub
 - 2) w formie wiadomości SMS wysyłanej przez Bank na numer telefonu Klienta zarejestrowany w Banku, lub
 - 3) w formie pisemnej- w postaci informacji wysyłanej przez Bank na adres korespondencyjny Klienta zarejestrowany w Banku.
2. Bank udostępnia także informację o zmianie niniejszych Warunków:
 - 1) za pośrednictwem strony internetowej Banku;
 - 2) za pośrednictwem BOK.
3. Postanowień niniejszego paragrafu nie stosuje się, jeśli regulaminy właściwe dla danego produktu lub usługi odmiennie określają termin i warunki zmiany niniejszego Regulaminu.

ROZDZIAŁ VII INNE POSTANOWIENIA

§ 11

1. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji lub rozpatrzenia Reklamacji niezgodnie z żądaniem Klienta, Klient może zwrócić się do Banku o ponowne rozpatrzenie Reklamacji w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na Reklamację.
2. W przypadku sporu powstałego między Klientem a Bankiem Strony podejmą starania w celu jego rozstrzygnięcia w drodze polubownej.
3. W przypadku niemożności uzyskania polubownego, pozasądowego rozstrzygnięcia sporu zgodnie z ust. 2 Klient ma prawo:
 - 1) zwrócić się o pomoc do Organizacji konsumenckich (Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta);
 - 2) złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu bezpośrednio do Bankowego Arbitra Konsumenckiego działającego przy Związku Banków Polskich. Zasady dostępu do procedury rozstrzygania sporów przez Arbitra Bankowego, opisane są na stronie internetowej www.zbp.pl.
4. Wszelkie spory nierozwiązane w drodze polubownej bądź na mocy decyzji Bankowego Arbitra Konsumenckiego, mogą być również rozstrzygane przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny w Rzeczypospolitej Polskiej.

5. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
6. Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.