

Regulamin świadczenia usług powierniczych



Spis treści

Rozdział I. Zasady ogólne.....	3
Rozdział II. Warunki i tryb zawierania umowy.....	4
Rozdział III. Pełnomocnictwo.....	5
Rozdział IV. Rachunek.....	5
Rozdział V. Zasady i tryb składania oraz realizacji dyspozycji klienta	6
Rozdział VI. Rozliczanie transakcji na rynkach zagranicznych.....	7
Rozdział VII. Ustanawianie zabezpieczeń i blokad na papierach wartościowych	7
Rozdział VIII. Zasady prowadzenia depozytu dłużnych papierów wartościowych w formie materialnej.....	9
Rozdział IX. Korespondencja	10
Rozdział X. Wyciąg z rachunku	10
Rozdział XI. Odpowiedzialność stron.....	10
Rozdział XII. Opłaty.....	10
Rozdział XIII. Warunki i tryb rozwiązania Umowy.....	11
Rozdział XIV. Reklamacje	11
Rozdział XV. Postanowienia końcowe.....	11

Rozdział I. Zasady ogólne

§ 1

- Ten regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług powierniczych w mBanku S.A., w tym prowadzenia:
 - 1/ rachunków papierów wartościowych,
 - 2/ rachunków depozytowych oraz
 - 3/ rejestrów papierów wartościowych.
- W regulaminie w szczególności opisujemy:
 - 1/ warunki i tryb zawierania umowy,
 - 2/ sposoby udzielania pełnomocnictw,
 - 3/ zasady składania i realizacji dyspozycji,
 - 4/ tryb i warunki ustanawiania i znoszenia blokady papierów wartościowych,
 - 5/ sposób składania reklamacji,
 - 6/ zakres odpowiedzialności stron,
 - 7/ terminy i sposób wnoszenia opłat związanych z prowadzeniem rachunku,
 - 8/ tryb i warunki rozwiązania umowy.
- W regulaminie używamy formy „my” (np. udostępniamy) w odniesieniu do banku powierniczego, czyli jednostek organizacyjnych mBanku, które prowadzą rachunki.

§ 2

- Świadczymy usługi powiernicze:
 - 1/ na podstawie tego regulaminu,
 - 2/ zgodnie z umową świadczenia usług powierniczych zawartą z klientem.
- Umowę świadczenia usług powierniczych oferujemy w dwóch wariantach:
 - 1/ umowa świadczenia usług powierniczych lub umowa o usługi powiernicze i usługi z zakresu transakcji rynku finansowego
 - 2/ umowa świadczenia usług powierniczych – rachunki zbiorcze.
- Usługi powiernicze oferujemy klientowi, czyli rezydentowi lub nierezydentowi, który jest:
 - 1/ osobą fizyczną,
 - 2/ osobą prawną lub
 - 3/ jednostką organizacyjną, która nie ma osobowości prawnej, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, i zamierza lub zawarł z mBankiem umowę.
- Dla rachunku zbiorczego klientem określamy jego posiadacza.
- W regulaminie używamy pojęcia Rachunek, który może oznaczać odpowiednio:
 - 1/ rachunek papierów wartościowych w rozumieniu ustawy z 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi („ustawy”),
 - 2/ rachunek depozytowy,
 - 3/ rejestr/-y papierów wartościowych, które prowadzimy dla klienta, a także
 - 4/ rachunek bankowych papierów wartościowych albo zapis w ewidencji obligacji lub listów zastawnych, który pozwala zidentyfikować prawa posiadacza papieru wartościowego,
 - 5/ zapis rejestrujący papiery wartościowe przechowywane w formie materialnej, który pozwala na identyfikację praw ich posiadacza.
- Rachunek zbiorczy (w rozumieniu art. 8a ust. 1 ustawy), prowadzimy dla klienta – posiadacza rachunku zbiorczego. Na rachunku zbiorczym można rejestrować zdematerializowane papiery wartościowe, które należą do osoby lub osób innych niż posiadacz rachunku zbiorczego.

§ 3

Definicje zwrotów, które występują w regulaminie:

centralny depozyt	instytucje finansowe, które mają prawo przechowywać poszczególne rodzaje papierów wartościowych, a w szczególności: <ul style="list-style-type: none">▪ Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych SA w Warszawie (KDPW),▪ Rejestr Papierów Wartościowych prowadzony przez NBP (RPW) oraz▪ inne instytucje, z którymi współpracujemy w zakresie przechowywania papierów wartościowych.
dzień rozliczenia	dzień podany w regulaminie właściwego centralnego depozytu lub w umowie, w którym następuje rozliczenie zawartych transakcji
dyspozycja	polecenie, które klient nam wydaje, w szczególności: <ul style="list-style-type: none">▪ umowa kupna lub sprzedaży papierów wartościowych,▪ deklaracja nabycia papierów wartościowych i▪ zapis na papiery wartościowe,▪ instrukcja rozliczeniowa (polecenie dotyczące rozrachunku i rozliczenia transakcji na papierach wartościowych). Dyspozycja może dotyczyć transakcji: <ul style="list-style-type: none">▪ w obrocie zorganizowanym (obrocie papierami wartościowymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej na rynku regulowanym albo w alternatywnym systemie obrotu),▪ poza obrotem zorganizowanym.
klauzula kompensacyjna	klauzula, która – w razie wystąpienia podstawy realizacji zabezpieczenia – przewiduje natychmiastowe potrącenie lub kompensatę wierzytelności. Klauzula opisuje także sposób potrącenia/kompensaty oraz rozliczenia stron. Klauzulę zapisuje się w: <ul style="list-style-type: none">▪ umowie o ustanowienie zabezpieczenia finansowego,▪ umowie ramowej związanej z umową o ustanowienie zabezpieczenia finansowego lub▪ umowie szczegółowej zawartej w realizacji umowy ramowej.

papier wartościowy	<ul style="list-style-type: none"> akcje, prawa poboru, prawa do akcji, warranty subskrypcyjne, kwity depozytowe, obligacje, listy zastawne, bankowe papiery wartościowe, certyfikaty inwestycyjne i inne zbywalne papiery wartościowe, w tym inkorporujące prawa majątkowe odpowiadające prawom wynikającym z akcji lub z zaciągnięcia długu, wyemitowane na podstawie właściwych przepisów prawa polskiego lub obcego, inne zbywalne prawa majątkowe, które powstają w wyniku emisji, inkorporujące uprawnienie do nabycia lub objęcia wyżej podanych papierów wartościowych lub wykonywane przez rozliczenie pieniężne (prawa pochodne)
prawo użycia	prawo zastawnika do wykonywania praw do przedmiotu zabezpieczenia, w tym pobierania z niego pożytków oraz rozporządzania tym przedmiotem, w zakresie określonym w umowie
rynek regulowany	<p>system obrotu papierami wartościowymi dopuszczonymi do tego obrotu:</p> <ul style="list-style-type: none"> działający w sposób stały, zapewniający inwestorom powszechny i równy dostęp do informacji rynkowej w tym samym czasie przy kojarzeniu ofert nabycia i zbycia papierów, oraz jednakowe warunki nabywania i zbywania tych papierów, zorganizowany i nadzorowany przez właściwy organ zgodnie z ustawą
SWIFT	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication lub mechanizmy i narzędzia telekomunikacyjne zapewnione przez stowarzyszenie

Rozdział II. Warunki i tryb zawierania umowy

§ 4

1. Klient, który zamierza podpisać umowę oraz otworzyć Rachunek, zobowiązuje się dostarczyć nam:

Typ klienta	Wymagane dokumenty
osoba fizyczna	dokument tożsamości
rezydent – osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej	<ol style="list-style-type: none"> wypis z właściwego rejestru lub inny dokument urzędowy, który określa podstawę działalności oraz ewentualnie inne dokumenty pozwalające na jednoznaczną identyfikację reprezentacji klienta, postanowienie o nadaniu numeru REGON (dotyczy klientów, którzy mają prawny obowiązek używania numeru REGON), informację o NIP, pełnomocnictwa i dokumenty tożsamości osób: <ol style="list-style-type: none"> uprawnionych do składania oświadczeń woli w zakresie praw majątkowych klienta, jeśli dane te nie wynikają z dokumentów, o których mowa w ust.1, lub upoważnionych przez klienta do dysponowania papierami wartościowymi zapisanymi na Rachunku oraz innych czynności związanych z jego funkcjonowaniem, listę osób upoważnionych do dysponowania papierami wartościowymi na Rachunku ze wzorami ich podpisów, inne dokumenty, jeśli wymagają ich odrębne przepisy, np. zezwolenie dewizowe
nierezydent – osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej	<ol style="list-style-type: none"> aktualny wyciąg z zagranicznego, właściwego rejestru, odpowiedniego dla siedziby nierezydenta lub inny dokument urzędowy zawierający podstawowe dane o kliencie oraz informujący o jego statusie prawnym i reprezentacji, certyfikat rezydencji podatkowej, gdy klient chce korzystać z umowy o unikaniu podwójnego opodatkowania, pełnomocnictwa i dokumenty tożsamości osób: <ol style="list-style-type: none"> uprawnionych do składania oświadczeń woli w zakresie praw majątkowych klienta, jeśli dane te nie wynikają z dokumentów, o których mowa w ust.1, lub upoważnionych przez klienta do dysponowania papierami wartościowymi zapisanymi na Rachunku oraz innych czynności związanych z jego funkcjonowaniem, listę osób upoważnionych do dysponowania papierami wartościowymi na Rachunku ze wzorami ich podpisów, inne dodatkowe dokumenty, jeśli wymagają ich odrębne przepisy, np. indywidualne zezwolenie dewizowe, zezwolenie na nabycie lub objęcie papierów wartościowych

§ 5

1. Możemy poprosić klienta o dodatkowe dokumenty. Możemy zwolnić klienta z obowiązku dostarczenia dokumentów niezbędnych do zawarcia umowy i otworzenia Rachunku, jeśli:
- klient złożył te dokumenty wcześniej i
 - uznamy je za aktualne.

§ 6

1. Klient, który działa na podstawie prawa obcego, składa nam dokumenty przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego oraz – zależnie od tego, czy w stosunkach dwustronnych między Rzeczpospolitą Polską a państwem pochodzenia klienta obowiązuje konwencja znosząca wymóg legalizacji zagranicznych dokumentów urzędowych, sporządzona 5 października 1961 r. w Hadze:
- opatrzone 'apostille' – jeśli obowiązuje wyżej podana konwencja, albo
 - uwierzytelnione przez ambasadę lub konsulat Rzeczypospolitej Polskiej właściwe dla kraju siedziby wnioskodawcy z klauzulą „za zgodność dokumentu z prawem miejsca wystawienia” – jeśli wyżej podana konwencja nie obowiązuje.
2. Nie stosujemy postanowień ust. 1, jeśli umowy międzynarodowe zawarte przez Rzeczpospolitą Polską znoszą ten obowiązek.

§ 7

1. Klient dostarczy dokumenty niezbędne do otwarcia Rachunku w:
 - 1/ oryginałach lub
 - 2/ formie odpisu poświadczonego notarialnie.
2. Jeśli klient dostarczy dokumenty niepoświadczony notarialnie, sprawdzamy ich zgodność z oryginałem.
3. W umowie z klientem możemy określić inną formę składania dokumentów.

§ 8

1. Klient zobowiązuje się jak najszybciej powiadamiać nas o wszelkich zmianach w dokumentach, o których mowa w §4, i aktualizować te dokumenty.
2. Informacje o zmianach powinny podpisać osoby zgodnie z reprezentacją klienta.
3. Jeśli klient nie powiadomi nas o zmianach, o których mowa w ust. 1, będziemy uznawać za skuteczne czynności realizowane na podstawie niezmiennych danych (zawiadomienia, dyspozycje).

§ 9

1. Klient wskazuje listę osób uprawnionych do dysponowania Rachunkiem.
2. Mają one prawo dysponować Rachunkiem i rachunkiem bankowym, o którym mowa w §15 regulaminu – w imieniu i na rzecz klienta,
3. Upoważnienie, o którym mowa w §9, wygasa następnego dnia roboczego po dniu, w którym otrzymamy od klienta nową listę osób uprawnionych.

Rozdział III. Pełnomocnictwo

§ 10

Klient może ustanowić pełnomocników, którzy będą mogli:

- 1/ otworzyć Rachunek oraz rachunek bankowy,
- 2/ dysponować Rachunkiem oraz rachunkiem bankowym klienta w zakresie objętym umową,
- 3/ zmienić lub wypowiedzieć umowy o prowadzenie rachunków, o których mowa w pkt 1 i 2.

§ 11

1. Pełnomocnictwo może być rodzajowe lub szczególne.
2. Pełnomocnictwo powinno zawierać w szczególności:
 - 1/ imię i nazwisko pełnomocnika,
 - 2/ cechy dokumentu tożsamości pełnomocnika,
 - 3/ wzór podpisu pełnomocnika,
 - 4/ zakres pełnomocnictwa.

§ 12

1. Klient może w każdej chwili złożyć pisemną dyspozycję, w której zmienia lub odwołuje pełnomocnictwo.
2. Odwołanie pełnomocnictwa staje się skuteczne następnego dnia roboczego po dniu, w którym je otrzymamy.

Rozdział IV. Rachunek

§ 13

1. Klient używa rachunku do:
 - 1/ ilościowego ewidencjonowania papierów wartościowych,
 - 2/ rozliczeń transakcji na papierach wartościowych,
 - 3/ realizacji innych operacji związanych z papierami wartościowymi.
2. Otwieramy Rachunek i prowadzimy zapisy tak, aby możliwa była jednoznaczna identyfikacja papierów wartościowych klienta.
3. Możemy otwierać dodatkowe Rachunki:
 - 1/ na podstawie dyspozycji klienta,
 - 2/ jeśli wymagają tego przepisy prawa bądź inne umowy zawarte przez klienta.

§ 14

Wszelkie dane dotyczące Rachunku obejmuje tajemnica zawodowa lub bankowa, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych prawem.

§ 15

1. Informację o rachunku bankowym klienta do rozliczeń transakcji na papierach wartościowych zawiera załącznik nr 2 do umowy
2. Możemy otworzyć klientowi inny rachunek bankowy – wyłącznie do rozliczeń transakcji na papierach wartościowych – jednocześnie z Rachunkiem. Zawieramy wtedy z klientem odrębną umowę rachunku bankowego.

§ 16

1. Na rachunek bankowy, o którym mowa w §15, przekazujemy – nie wcześniej niż w dniu otrzymania środków oraz z zastrzeżeniem ust. 2 i 3:
 - 1/ kwoty odsetek, dywidend, innych świadczeń pieniężnych związanych z prawami z papierów wartościowych zaewidencjonowanych na Rachunku klienta oraz
 - 2/ środki uzyskane z transakcji sprzedaży papierów wartościowych przez klienta.
2. Jeśli rachunku bankowego, o którym mowa w §15, nie prowadzi mBank, a w umowie z klientem nie ma innego zapisu, przekazujemy – a klient nas do tego upoważnia – środki, o których mowa w ust. 1, na poczet zobowiązań klienta:
 - 1/ wobec mBanku z tytułu kupna przez klienta papierów wartościowych od mBanku, lub
 - 2/ na rachunek prowadzony przez mBank przeznaczony do wpłat z tego tytułu.
3. Możemy korzystać z upoważnienia, o którym mowa w ust.2, jeśli środki przekazujemy w tym samym dniu rozliczenia.

§ 17

1. Zakup lub sprzedaż papierów wartościowych odpowiednio zwiększa lub zmniejsza stan ilościowy papierów wartościowych zaewidencjonowanych na Rachunku klienta.
2. Podstawą zapisów na Rachunku i rachunkach bankowych klienta są otrzymane dokumenty, które potwierdzają zawarcie lub realizację transakcji, zgodne z dyspozycjami klienta (z zastrzeżeniem zapisów §27 ust.1).

Rozdział V. Zasady i tryb składania oraz realizacji dyspozycji Klienta

§ 18

1. Zobowiązujemy się działać zgodnie z dyspozycjami otrzymanymi od klienta.
2. Szczegółowe informacje o wymogach dotyczących składanych dyspozycji określają „Szczegółowe warunki i zasady korzystania z usług powierniczych”. Przekazujemy je klientowi w chwili zawarcia umowy.
3. Klient składa dyspozycje:
 - 1/ zgodnie z obowiązującymi w mBanku wzorami,
 - 2/ w innej uzgodnionej z nami formie.

§ 19

1. Klient może składać dyspozycje w sposób który strony uzgodniły w „Szczegółowych warunkach i zasadach korzystania z usług powierniczych”.
2. Przyjmujemy do realizacji wyłącznie te dyspozycje klienta, które podpisano zgodnie z listą osób upoważnionych wymienionych w „Szczegółowych warunkach i zasadach korzystania z usług powierniczych” lub zgodnie z reprezentacją Klienta.
3. Klient może składać dyspozycje elektronicznie (np. SWIFT, mBank CompanyNet).

§ 20

1. Odpowiadamy wyłącznie za stwierdzenie formalnej zgodności podpisu złożonego na dyspozycji ze wzorem złożonym na liście osób upoważnionych razem z kartą wzorów podpisów. Jeśli chodzi o podpis kwalifikowany, sprawdzamy jego poprawność w aplikacji.
2. Jeśli klient składa dyspozycję mailem (o ile umowa przewiduje taką możliwość), nie odpowiadamy za autentyczność podpisów złożonych na dyspozycji.
3. Nie odpowiadamy za szkody wywołane tym, że nie otrzymaliśmy dyspozycji.

§ 21

1. Możemy poprosić klienta o dodatkowe informacje niezbędne do realizacji otrzymanej dyspozycji, szczególnie w zakresie transakcji realizowanych poza obrotem zorganizowanym.
2. Jeśli nie otrzymamy informacji, o których mowa w ust.1, możemy odmówić realizacji dyspozycji klienta. Jak najszybciej powiadomimy o tym klienta.
3. Odmawiamy realizacji dyspozycji, jeśli:
 - 1/ będziemy mieć uzasadnione wątpliwości, że czynność, która zleca klient, ma służyć obejściu prawa,
 - 2/ mamy uzasadnione podejrzenie, że dyspozycji nie zlecił klient,
 - 3/ z przedstawionych dokumentów w sposób oczywisty wynika, że działanie klienta jest sprzeczne z prawem.

§ 22

1. Nie odpowiadamy za szkody wywołane realizacją dyspozycji zgodnie z treścią.
2. Strony zgadzają się:
 - 1/ na wzajemne nagrywanie rozmów telefonicznych, a także
 - 2/ na to, aby nagrane rozmowy były dowodem w postępowaniu sądowym lub arbitrażowym.

§ 23

1. Klient, który składa dyspozycję rozliczenia transakcji kupna papierów wartościowych, zobowiązuje się w dniu rozliczenia transakcji mieć na rachunku bankowym środki w wysokości nie mniejszej niż 100% wartości transakcji kupna oraz przewidywanej prowizji.
2. Mamy prawo wymagać, aby klient zapewnił środków na rachunku bankowym przed terminem określonym w ust.1, w podanej przez nas wysokości.

§ 24

1. Możemy na wniosek klienta wyznaczyć i przyznać limit transakcyjny. Dzięki niemu klient nie musi mieć środków na rachunku, aby składać dyspozycje kupna papierów wartościowych – do wysokości przyznanego limitu.
2. Otrzymany wniosek o limit transakcyjny analizujemy pod kątem sytuacji finansowej klienta. Możemy poprosić klienta o dokumenty niezbędne do tej analizy.
3. Każda dyspozycja kupna papierów wartościowych, którą przyjmujemy do realizacji, obciąża limit transakcyjny do dnia finansowego rozliczenia transakcji przez klienta.
4. Mamy prawo odmówić przyznania limitu transakcyjnego.

§ 25

1. Papiery wartościowe przechowywane na Rachunkach mogą być zabezpieczeniem rozliczenia transakcji zawartych przez klienta.
2. Klient zobowiązuje się przekazać nam, których papierów wartościowych na Rachunkach nie możemy wykorzystywać jako zabezpieczenia transakcji. Papiery te przechowujemy na odrębnym Rachunku.
3. Jeśli nie otrzymamy od klienta informacji, o której mowa w ust. 2, przyjmujemy, że wszystkie papiery wartościowe na Rachunkach mogą być zabezpieczeniem zobowiązań klienta wobec mBanku.
4. Papiery wartościowe, które są przedmiotem transakcji sprzedaży, uwzględniamy w wartości zabezpieczenia do chwili ostatecznego potwierdzenia rozliczenia transakcji sprzedaży.
5. Wartość papierów wartościowych klienta, które są podstawą wyliczenia zabezpieczenia oraz wartość zobowiązań klienta, określamy codziennie – według bieżących notowań i kursów wymiany walut.
6. Aby odpowiednio ustalać zabezpieczenie:
 - 1/ prowadzimy rating papierów wartościowych, na podstawie których wyliczamy zabezpieczenia,
 - 2/ określamy rodzaje papierów wartościowych, które mogą stanowić zabezpieczenie,
 - 3/ określamy procentową wartość danego papieru wartościowego, którą bierzemy pod uwagę w wyliczaniu zabezpieczenia.

§ 26

1. Papiery wartościowe są przedmiotem sprzedaży, jeśli wynika to z:
 - 1/ dyspozycji klienta,
 - 2/ obowiązujących przepisów.
2. Mamy prawo przyjąć do realizacji dyspozycję sprzedaży papierów wartościowych, dotyczącą tylko papierów wartościowych zdeponowanych na Rachunku klienta w momencie jej składania, jeśli obowiązujące przepisy prawne tak stanowią.

§ 27

1. Jeśli klient zawiera z mBankiem transakcję kupna lub sprzedaży papierów wartościowych na rynku nieregulowanym, odpowiednio przyjmujemy lub wydajemy określone papiery wartościowe na podstawie dokumentów transakcji, złożonych przez jednostkę organizacyjną mBanku, uprawnioną do zawierania transakcji z Klientami. Zapis ten obowiązuje, o ile umowa nie stanowi inaczej i pozwalają na to warunki emisji.
2. Jeśli klient zawiera z podmiotem innym niż mBank transakcję na papierach wartościowych na rynku nieregulowanym, odpowiednio przyjmujemy lub wydajemy (o ile pozwalają na to warunki emisji) określone papiery wartościowe:
 - 1/ zgodnie z dyspozycją otrzymaną od klienta lub
 - 2/ na podstawie dokumentów transakcji przedstawionych przez klienta.

§ 28

1. Jeśli klient w ciągu trzech dni od daty rozliczenia transakcji nie zrealizuje płatności, postępujemy tak:
 - 1/ mamy prawo sprzedać przedmiotowe papiery wartościowe po cenie, która gwarantuje największe prawdopodobieństwo realizacji zlecenia,
 - 2/ kwota ze sprzedaży papierów wartościowych zostaje do naszej dyspozycji
 - 3/ nadwyżkę między kwotą ze sprzedaży przedmiotowych papierów wartościowych a kwotą wynikającą z nieopłaconej transakcji kupna oraz kosztów realizacji transakcji przekazujemy na rachunek klienta
2. W umowie z klientem możemy zapisać inny tryb postępowania, gdy nie otrzymamy płatności klienta, niż ten opisany w ust. 1.
3. Klient zobowiązuje się zwrócić koszty, które ponieśliśmy, powiększone o ustawowe odsetki przypadające na okres od dnia rozliczenia nieopłaconej transakcji kupna przez klienta do dnia pełnego uregulowania zobowiązania klienta wobec mBanku.

§ 29

1. Informacje o transakcjach i dyspozycjach klienta przekazujemy:
 - 1/ w formie wyciągów,
 - 2/ w inny, uzgodniony przez strony sposób, oraz w uzgodnionych terminach.
2. Jeśli nie ustalimy z klientem indywidualnych zasad, na koniec roku kalendarzowego przygotowujemy wyciąg z Rachunków i wysyłamy go na adres korespondencyjny klienta.

§ 30

Klient może złożyć dyspozycję:

- 1/ przeniesienia papierów wartościowych na swój rachunek w innym banku lub domu maklerskim prowadzącym rachunki papierów wartościowych lub
- 2/ przyjęcia przenoszonych papierów ze swojego rachunku prowadzonego przez podmioty określone w pkt 1.

Rozdział VI. Rozliczanie transakcji na rynkach zagranicznych

§ 31

Transakcje na rynkach zagranicznych rozliczamy zgodnie z regulacjami i procedurami obowiązującymi na tych rynkach.

§ 32

1. Aby prawidłowo rozliczyć transakcje i inne operacje związane z zagranicznymi papierami wartościowymi możemy poprosić klienta o:
 - 1/ dodatkową dokumentację lub
 - 2/ spełnienie dodatkowych warunków.
2. Jeśli klient nie dostarczy nam dokumentów lub nie spełni dodatkowych warunków, możemy odmówić realizacji dyspozycji.

Rozdział VII. Ustanawianie zabezpieczeń i blokad na papierach wartościowych

§ 33

1. Ustanawiamy i realizujemy zabezpieczenia spłaty kredytów na nabycie papierów wartościowych na podstawie umowy między bankiem a klientem.
2. Mamy obowiązek działać tak, aby ustanowić i zrealizować zabezpieczenie udzielonego przez bank kredytu zgodnie z umową między bankiem a klientem. W szczególności musimy przekazywać bankowi informacje o aktualnej wysokości zabezpieczenia w trybie i terminach określonych w umowie.

§ 34

1. Aby zabezpieczyć wierzytelności, ustanawiamy:
 - 1/ blokadę określonej liczby papierów wartościowych na Rachunkach Klienta, połączoną z ustanowieniem pełnomocnictwa dla osoby uprawnionej z tytułu blokady (wierzyciela) do sprzedaży zablokowanych papierów wartościowych i zaspokojenia się z uzyskanych w ten sposób środków,
 - 2/ zastawu na określonej liczbie papierów wartościowych Klienta (zastawcy),
 - 3/ zabezpieczenia finansowego.
2. Czynności, o których mowa w ust. 1, podejmujemy wyłącznie, gdy łącznie spełnią się trzy warunki:
 - 1/ istnieje nieprzedawniona wierzytelność pieniężna lub niepieniężna, w tym wierzytelność przyszła lub warunkowa, wynikająca z określonego stosunku prawnego,
 - 2/ forma zabezpieczenia wierzytelności oraz sposób zaspokojenia wierzyciela z przedmiotu zabezpieczenia odpowiadają wymaganiom określonym w odrębnych przepisach,
 - 3/ przedmiotem zabezpieczenia wierzytelności są papiery wartościowe, które przechowujemy na rzecz Klienta.
3. Odmawiamy wykonania czynności związanej z ustanowieniem zabezpieczenia wierzytelności, gdy z przedstawionej umowy o ustanowieniu zabezpieczenia lub z dokumentu, z którego wynika zabezpieczona wierzytelność, wynika w sposób oczywisty, że są one sprzeczne z przepisami prawa. Odmowę przygotowujemy na piśmie albo za pomocą elektronicznych nośników informacji. Musimy w niej uzasadnić naszą decyzję. Zanim przekazemy klientowi odmowę, umożliwimy mu złożenie wyjaśnień.

§ 35

1. Blokadę określonej liczby papierów wartościowych na Rachunku Klienta ustanawiamy:
 - 1/ na podstawie otrzymanej umowy o ustanowieniu blokady papierów wartościowych i
 - 2/ pisemnej dyspozycji blokady złożonej przez Klienta.
2. Utrzymujemy blokadę tak długo, jak wynika to z umowy o ustanowieniu blokady.

3. W czasie blokady nie realizujemy dyspozycji klienta dotyczących zablokowanych papierów wartościowych. Wyjątkiem od tego zapisu jest dyspozycja przeniesienia zablokowanych papierów wartościowych, z zachowaniem blokady, jeśli:
 - 1/ przeniesienie wynika z realizacji postanowień umowy ustanawiającej blokadę lub
 - 2/ zaistniała sytuacja, o której mowa w art. 89 ust. 4 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi.
4. Jeśli w umowie o ustanowieniu blokady nie ma innych zapisów, przekazujemy klientowi pożyczki z zablokowanych papierów wartościowych, w wybrany przez niego sposób.
5. Znosimy blokadę zgodnie z tabelą:

Rodzaj blokady	Termin zniesienia blokady
bezterminowa, ustanowiona do: <ul style="list-style-type: none"> ▪ odwołania lub ▪ realizacji zobowiązania zabezpieczonego blokadą 	jak najszybciej po tym, gdy wierzyciel (lub klient za pisemną zgodą wierzyciela) złoży pisemną dyspozycję zniesienia blokady
terminowa, nieodwołalna	dzień po upływie okresu utrzymania blokady ustalonego w umowie
każda blokada	gdy uzyskamy potwierdzenie, że wierzyciel złożył w dacie wymagalności wierzytelności zabezpieczonej blokadą zlecenia sprzedaży papierów wartościowych klienta (na podstawie pełnomocnictwa, którego udzielił mu klient w umowie o ustanowieniu blokady)

6. Możemy znieść blokadę części zablokowanych papierów wartościowych.

§ 36

1. Aby ustanowić zastaw na określonej liczbie papierów wartościowych zapisanych na Rachunku klienta, blokujemy te papiery na Rachunku klienta (zastawcy) na podstawie:
 - 1/ otrzymanej umowy zastawu,
 - 2/ pisemnej dyspozycji blokady zastawionych papierów wartościowych złożonej przez klienta,
 - 3/ odpisu z rejestru zastawów – jeśli zabezpieczeniem wierzytelności był zastaw rejestrowy.
2. Utrzymujemy blokadę tak długo, jak wynika to z umowy zastawu.
3. Jeśli w umowie zastawu nie ma innych zapisów, przekazujemy do dyspozycji zastawnika pożyczki z obciążonych zastawem papierów wartościowych, w wybrany przez niego sposób. Jeśli zastawnik pobiera pożyczki i powinien zaliczać je na poczet wierzytelności, możemy – na mocy pełnomocnictwa udzielonego nam przez zastawnika – przeprowadzić rozliczenie wobec zastawcy z pobranych przez zastawnika pożyczek z papierów wartościowych obciążonych zastawem.
4. Środki otrzymane w związku ze spełnieniem świadczenia głównego przez dłużnika z papierów wartościowych obciążonych zastawem:
 - 1/ blokujemy na rachunku klienta do czasu realizacji uprawnień przysługujących zastawnikowi lub klientowi,
 - 2/ możemy wypłacić wyłącznie do rąk zastawnika i Klienta łącznie lub – na żądanie jednego z nich – złożyć do depozytu sądowego.
5. Znosimy blokadę zastawionych papierów wartościowych, gdy tylko otrzymamy dokumenty, które potwierdzają wygaśnięcie zastawu.
6. W tabeli opisujemy, jak postępujemy zależnie od podstawy i rodzaju zaspokojenia zastawnika (o ile zastaw nie wygaśnie):

Rodzaj zaspokojenia zastawnika	Jak postępujemy
przejęcie papierów wartościowych na własność w trybie i warunkach określonych przepisami ustawy o zastawie rejestrowym	przenosimy papiery na rzecz zastawnika: <ul style="list-style-type: none"> ▪ na podstawie pisemnego żądania zastawnika złożonego w dacie wymagalności wierzytelności, ▪ w liczbie, która uwzględnia wartość przejętych papierów wartościowych, ustalonej zgodnie z art. 23 ust 1 ustawy o zastawie rejestrowym
sprzedaż papierów wartościowych w drodze przetargu publicznego, o którym mowa w art. 21 ust. 1 ustawy o zastawie rejestrowym	przenosimy papiery wartościowe na rzecz nabywcy na podstawie: <ul style="list-style-type: none"> ▪ pisemnego żądania nabywcy, ▪ protokołu z przebiegu przetargu, przedstawionego przez nabywcę
sprzedaż papierów wartościowych zgodnie z przepisami o postępowaniu egzekucyjnym (art. 911-8 Kodeksu postępowania cywilnego)	przekazujemy środki z rozliczenia transakcji sprzedaży do dyspozycji komornika (w sposób określony przez niego w wezwaniu, o którym mowa w art. 911-8 par. 1 pkt 2 Kodeksu postępowania cywilnego)

§ 37

1. Gdy otrzymamy umowę o ustanowieniu blokady finansowej, blokujemy na Rachunku papiery wartościowe określone w umowie.
2. Jeśli dłużnik realizuje swoje prawo (przysługujące mu zgodnie z umową o ustanowieniu blokady finansowej) zastępowania składników zabezpieczenia, w zakresie zgodnym z umową o ustanowieniu blokady finansowej:
 - 1/ blokujemy papiery wartościowe podane w dyspozycji dłużnika,
 - 2/ znosimy blokadę papierów wartościowych, które były pierwotnym zabezpieczeniem.
3. Utrzymujemy blokadę finansową tak długo, jak wynika to z umowy o ustanowieniu blokady finansowej, z zastrzeżeniem ust.2.
4. W czasie blokady finansowej nie realizujemy dyspozycji klienta dotyczących zablokowanych papierów wartościowych. Wyjątkiem od tego zapisu jest dyspozycja przeniesienia zablokowanych papierów wartościowych, z zachowaniem blokady, jeśli – z zastrzeżeniem ust.2:
 - 1/ przeniesienie wynika z realizacji postanowień umowy o ustanowieniu blokady finansowej lub
 - 2/ zaistniała sytuacja, o której mowa w art. 89 ust. 4 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi.
5. Jeśli w umowie o ustanowieniu blokady nie ma innych zapisów, przekazujemy dłużnikowi pożyczki z zablokowanych papierów wartościowych, w wybrany przez niego sposób.
6. Znosimy blokadę finansową, gdy:
 - 1/ upłynie termin określony w umowie o ustanowieniu blokady finansowej – jeśli umowa przewiduje taki termin,
 - 2/ stwierdzimy, że zaszły okoliczności, które – zgodnie z umową o ustanowieniu blokady finansowej – umożliwiają zniesienie blokady.
7. Jeśli zaspokojenie wszystkich lub niektórych roszczeń zabezpieczonych blokadą finansową następuje przez kompensatę, znosimy blokadę papierów wartościowych:
 - 1/ na warunkach określonych w klauzuli kompensacyjnej,
 - 2/ gdy otrzymamy dokumenty, które potwierdzają, że:

- a/ wystąpiła podstawa realizacji zabezpieczenia,
- b/ wykonano czynności niezbędne do realizacji kompensaty – zgodnie z treścią klauzuli kompensacyjnej.

§ 38

1. Podejmujemy czynności związane z ustanowieniem zabezpieczenia finansowego w formie przeniesienia na wierzyciela papierów wartościowych, gdy:
 - 1/ otrzymamy umowę o ustanowieniu zabezpieczenia finansowego oraz
 - 2/ klient złoży pisemną dyspozycję przeniesienia papierów wartościowych, które są przedmiotem zabezpieczenia.
2. Po spełnieniu się warunków z ust. 1 przenosimy papiery wartościowe na rachunek papierów wartościowych wierzyciela.
3. Jeśli nie prowadzimy rachunku papierów wartościowych wierzyciela, o którym mowa w ust. 2, przekazujemy kopię umowy o ustanowieniu zabezpieczenia finansowego do banku, który prowadzi ten rachunek.
4. Jeśli umowa o ustanowieniu zabezpieczenia finansowego przewiduje blokadę przeniesionych papierów wartościowych na rachunku wierzyciela, blokujemy na rachunku dłużnika papiery wartościowe, które są przedmiotem zabezpieczenia. Następnie przenosimy je na wierzyciela, z zachowaniem blokady.
5. Znosimy blokadę zgodnie z postanowieniami umowy o ustanowieniu zabezpieczenia finansowego, gdy:
 - 1/ otrzymamy dokumenty, które potwierdzają, że:
 - a/ wystąpiła podstawa realizacji zabezpieczenia i
 - b/ zawiadomiono dłużnika o wygaśnięciu roszczenia o zwrot przedmiotu zabezpieczenia, albo
 - 2/ upłyne termin przewidziany w umowie o ustanowieniu zabezpieczenia finansowego (o ile w umowie jest taki zapis).

§ 39

1. Aby zablokować zastawione papiery wartościowe, musimy otrzymać:
 - 1/ umowę o ustanowieniu zastawu finansowego na określonej liczbie papierów wartościowych zapisanych na Rachunku klienta,
 - 2/ pisemną dyspozycję klienta dotyczącą blokady zastawionych papierów wartościowych.
2. Znosimy blokadę, ustanowioną zgodnie z ust. 1, jeśli wierzyciel – na podstawie upoważnienia, którego udzielił mu dłużnik – zrealizuje swoje prawo użycia zastawionych papierów (przysługujące mu zgodnie z umową o ustanowieniu zastawu finansowego). W tej sytuacji realizujemy dyspozycję wierzyciela w ramach wykonania przysługującego mu prawa użycia.
3. Jeśli klient realizuje swoje prawo zastępowania składników zabezpieczenia (przysługujące mu zgodnie z umową o ustanowieniu zastawu finansowego), w zakresie zgodnym z umową o ustanowieniu zastawu finansowego:
 - 1/ blokujemy papiery wartościowe, które klient wskazał w pisemnej dyspozycji,
 - 2/ znosimy blokadę papierów wartościowych, które były pierwotnym przedmiotem zabezpieczenia.
4. Znosimy blokadę, gdy:
 - 1/ upłyne termin określony w umowie o ustanowieniu blokady finansowej (o ile w umowie jest taki zapis),
 - 2/ stwierdzimy, że zaszły okoliczności określone w umowie o ustanowieniu blokady finansowej,
 - 3/ ustalimy, że wygaś zastaw finansowy.
5. Jeśli zaspokojenie wszystkich lub niektórych roszczeń zabezpieczonych zastawem finansowym następuje przez kompensatę, postanowienia § 42 ust. 7 stosujemy odpowiednio.
6. Jeśli zaspokojenie (zgodnie z umową o ustanowieniu zabezpieczenia finansowego) polega na przejęciu przez wierzyciela na własność papierów wartościowych objętych zastawem finansowym:
 - 1/ wierzyciel składa dyspozycję przeniesienia papierów wartościowych objętych zastawem na podany rachunek papierów wartościowych (na podstawie pełnomocnictwa, którego klient udzielił mu w umowie o ustanowieniu zabezpieczenia finansowego),
 - 2/ realizujemy dyspozycję wierzyciela na podstawie pełnomocnictwa udzielonego mu przez Klienta

§ 40

1. W ramach Rachunków, które prowadzimy, możemy ustanowić zabezpieczenia wierzytelności na papierach wartościowych:
 - 1/ na wniosek klienta,
 - 2/ bez wniosku klienta – na podstawie orzeczenia sądowego lub orzeczenia innych niż sąd uprawnionych organów (z klauzulą wykonalności).
2. Zabezpieczenie, o którym mowa w ust.1, może stanowić zabezpieczenie wierzytelności mBanku, jak i innych podmiotów w stosunku do klienta.

§ 41

1. Zabezpieczenie wierzytelności na rachunku zbiorczym może ustanowić wyłącznie podmiot uprawniony z papierów wartościowych zarejestrowanych na rachunku zbiorczym, podany nam zgodnie z art. 8a ustawy o obrocie instrumentami finansowymi.
2. Jeśli dany rodzaj zabezpieczenia wymaga blokady papierów wartościowych, skuteczność takiego zabezpieczenia zależy od tego, czy otrzymamy dokument, który określa osobę uprawnioną z podanych papierów wartościowych. Dokument musi być zgodny z art. 10 ust.2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi.
3. Zabezpieczenie uważa się za skutecznie ustanowione na czas określony w terminie ważności dokumentu, o którym mowa w ust. 2. Blokadę nie można znieść przed tym terminem.
4. Na rachunku zbiorczym blokujemy papiery wartościowe, które są przedmiotem zabezpieczenia, na podstawie umowy o ustanowieniu zabezpieczenia na tych papierach wartościowych. Umowę przekazuje nam podmiot, który ustanawia zabezpieczenie, za pośrednictwem posiadacza rachunku zbiorczego.
5. Podczas blokady nie możemy realizować dyspozycji posiadacza rachunku ani podmiotu uprawnionego z zablokowanych papierów wartościowych.

Rozdział VIII. Zasady prowadzenia depozytu dłużnych papierów wartościowych w formie materialnej

§ 42

1. Na Rachunku możemy zapisać prawa z dłużnych papierów wartościowych przechowywanych w formie materialnej.
2. Ewidencjonujemy przeniesienie prawa z dłużnych papierów wartościowych w postaci materialnej z Rachunku zbywcy na Rachunek nabywcy. Odpowiednie zapisy o transakcji odnotujemy na Rachunku, gdy:
 - 1/ otrzymamy informację o transakcji od klienta,
 - 2/ pozwalają na to warunki emisji danego dłużnego papieru wartościowego w postaci materialnej.
3. Na pisemny wniosek klienta, posiadacza dłużnych papierów wartościowych w postaci materialnej, możemy wydać za pokwitowaniem dłużne papiery wartościowe w postaci materialnej z depozytu. Wydamy je, jeśli:
 - 1/ warunki emisji przewidują taką czynność,
 - 2/ klient uiści opłatę manipulacyjną określoną w umowie lub inną opłatę, określoną w warunkach emisji, oraz koszty transportu i ubezpieczenia.

4. Na pisemny wniosek klienta, posiadacza dłużnych papierów wartościowych w postaci materialnej, możemy przeprowadzić konwersję dokumentów dłużnych papierów wartościowych w postaci materialnej – z dokumentów niezabezpieczonych na zabezpieczone. Warunki konwersji są analogiczne do tych, o których mowa w ust. 3, z wyjątkiem rodzaju opłat manipulacyjnych (tu zależą od kosztów konwersji).

Rozdział IX. Korespondencja

§ 43

1. Korespondencję oraz zawiadomienia będziemy przekazywać klientowi w sposób:
 - 1/ uzgodniony z klientem,
 - 2/ określony w karcie informacyjnej klienta w „Szczegółowych warunkach i zasadach korzystania z usług powierniczych”.
2. W tabeli opisujemy, kiedy uznajemy korespondencję za doręczoną:

Jak przekazujemy klientowi korespondencję	Kiedy uznajemy korespondencję za doręczoną
pocztą – za potwierdzeniem odbioru	w dniu, w którym klient ją otrzymał
za pomocą SWIFT	jeśli w dokumencie generowanym przez SWIFT potwierdzono, że transmisja zakończyła się poprawnie
za pomocą kodowanych elektronicznych środków komunikacji	jeśli w dokumencie generowanym przez kodowany elektroniczny środek komunikacji podano, że dostarczono korespondencję

3. Jeśli zmieniają się dane do korespondencji klienta, klient zobowiązuje się pisemnie nas o tym powiadomić.

Rozdział X. Wyciąg z rachunku

§ 44

1. Klient zobowiązuje się sprawdzać poprawność obrotów i sald rachunków udokumentowanych wyciągiem.
2. Klient powinien jak najszybciej powiadomić nas, jeśli stwierdzi niezgodność lub błąd w wyciągu. Na taką informację czekamy do 14 dni od dnia, w którym klient otrzymał wyciąg. Jeśli nie otrzymamy w tym terminie zawiadomienia, uznajemy, że klient potwierdził obroty i salda na wyciągu.
3. Jeśli klient zawiadomi nas o błędzie, zobowiązujemy się jak najszybciej go wyjaśnić. Możemy zwrócić się do klienta o dodatkowe informacje, które pomogą nam rozwiązać tę sprawę.
4. Mamy prawo sprostować każdy błędny zapis na Rachunku w każdym czasie i we własnym zakresie. Nie potrzebujemy dyspozycji klienta, jedynie powiadamy go o sprostowaniu.

Rozdział XI. Odpowiedzialność stron

§ 45

1. Zobowiązujemy się dołożyć należytej staranności przy realizacji czynności opisanych w tym regulaminie.
2. W szczególności będziemy odpowiadać za:
 - 1/ szkody, które powstały z naszej winy w wyniku naruszenia postanowień umowy oraz regulaminu,
 - 2/ dysponowanie papierami wartościowymi bez dyspozycji klienta oraz ustanawianie ograniczeń na prawach klienta związanych z tymi papierami wartościowymi lub przychodami z papierów wartościowych, chyba że czynności tych wymaga polskie prawo lub wiąże się z realizacją umowy,
 - 3/ używanie papierów wartościowych klienta oraz innych wpływów związanych z papierami wartościowymi, jako zabezpieczenie swoich własnych zobowiązań bądź zobowiązań klienta wobec osób trzecich, jeśli nie wynika to z dyspozycji klienta lub postanowień umowy.
3. Nie będziemy odpowiadać wobec klienta za:
 - 1/ szkody, które klient poniósł w wyniku tego, że zrealizowaliśmy jego dyspozycję zgodnie z jej treścią,
 - 2/ szkody spowodowane tym, że klient nie wypełnił lub nienależycie wypełnił obowiązki, które nakładają na niego odpowiednie przepisy, takie jak:
 - a/ prawo w zakresie obrotu papierami wartościowymi,
 - b/ prawo antymonopolowe,
 - c/ inne akty prawne dotyczące działalności klienta.

§ 46

1. Wyłącza się odpowiedzialność stron za szkody spowodowane działaniem siły wyższej.
2. Jeśli wystąpią okoliczności, które uniemożliwią nam wywiązanie się ze zobowiązań w wyniku działania siły wyższej, jak najszybciej powiadomimy o tym klienta.
3. Zobowiązujemy się, że w analogiczny sposób powiadomimy klienta, że ustały okoliczności, o których mowa w ust. 2 i ponownie realizujemy swoje zobowiązania.

§ 47

1. Mamy prawo odmówić przyjęcia uszkodzonych papierów wartościowych oraz dokumentów, które potwierdzają ich posiadanie.
2. Nie odpowiadamy za uszkodzenia lub wady (w tym prawne) papierów wartościowych, które klient złożył do depozytu.

Rozdział XII. Opłaty

§ 48

1. Klient zobowiązuje się ponosić opłaty i prowizje za świadczone przez nas usługi zgodnie z „Szczegółowymi warunkami i zasadami korzystania z usług powierniczych” (załącznik do umowy).
2. O ile w umowie nie ma innego zapisu, klient zobowiązuje się zwrócić udokumentowane wydatki nieujęte w umowie, a które ponieśliśmy – w szczególności kosztów osób trzecich, z których pośrednictwa musieliśmy korzystać w związku z realizacją umowy.
3. Mamy prawo odmówić realizacji dyspozycji, dla której nie uzgodniono warunków cenowych.

Rozdział XIII. Warunki i tryb rozwiązania Umowy

§ 49

1. Każda ze stron może, z zastrzeżeniem ust.2, rozwiązać umowę z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia, pod rygorem nieważności. Termin ten liczy się od dnia doręczenia pisemnego wypowiedzenia drugiej stronie.
2. Klient może rozwiązać umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia, pod warunkiem, że:
 - 1/ saldo na jego Rachunkach jest zerowe,
 - 2/ klient uścił wszelkie zobowiązania wobec nas.

§ 50

Rozwiązanie umowy powoduje zamknięcie Rachunku.

§ 51

1. Podczas wypowiedzenia umowy klient zobowiązuje się:
 - 1/ sprzedać papiery wartościowe lub złożyć dyspozycję ich przelewu na podane rachunki oraz
 - 2/ uregulować wobec nas wszelkie zobowiązania, wynikające z umowy.
2. Jeśli klient nie spełni warunków określonych w ust. 1 pkt. 1 przed upływem okresu wypowiedzenia, po upływie tego okresu:
 - 1/ sprzedamy papiery wartościowe, które zostały na rachunku klienta po cenie gwarantującej największe prawdopodobieństwo realizacji zlecenia,
 - 2/ z kwoty sprzedaży potrącimy nasze należności, a pozostałą kwotę prześlemy na rachunek klienta w mBanku. Jeśli klient nie ma rachunku w mBanku, zdeponujemy środki na nieoprocentowanym rachunku.

§ 52

3. Zobowiązujemy się:
 - 1/ dostarczyć klientowi wszystkie papiery wartościowe, dokumenty potwierdzające posiadanie papierów wartościowych na Rachunku oraz środki na rachunkach klienta w mBanku lub
 - 2/ przekazać aktywa, o których mowa w pkt 1, do innego podmiotu zgodnie z pisemną dyspozycją klienta.
4. Klient zobowiązuje się pokryć wszelkie koszty związane z przeniesieniem aktywów.

Rozdział XIV. Reklamacje

§ 53

1. Klient może złożyć reklamację związaną ze świadczeniem usług na podstawie umowy:
 - 1/ w każdej jednostce organizacyjnej mBanku prowadzącej obsługę klienta (lista jest dostępna na naszej stronie internetowej),
 - 2/ pisemnie, ustnie (telefonicznie albo podczas osobistego kontaktu z naszym pracownikiem) oraz elektronicznie, w szczególności w systemie mBank CompanyNet.
2. Każda reklamacja powinna zawierać:
 - 1/ szczegółowy opis zdarzenia, którego dotyczy reklamacja,
 - 2/ oczekiwania klienta dotyczące sposobu rozwiązania reklamacji,
 - 3/ numer rachunku bankowego,
 - 4/ nazwę, REGON klienta oraz
 - 5/ dane osoby składającej reklamację (imię, nazwisko, numer telefonu i adres e-mail).
3. Reklamacje rozpatrujemy w możliwie najkrótszym terminie – nie dłużej niż 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. Jeśli reklamacja jest szczególnie trudna, możemy potrzebować więcej czasu na odpowiedź – do 60 dni. Powiadomimy wcześniej o tym klienta.
4. Odpowiedź na reklamację przekazujemy:
 - 1/ pisemnie,
 - 2/ za pomocą innego trwałego nośnika informacji,
 - 3/ e-mailem – jeśli klient jest osobą prawną albo jednostką organizacyjną, która nie ma osobowości prawnej.
5. Jeśli nie uwzględnimy roszczeń klienta, może on wystąpić z pismem o ponowne rozpatrzenie sprawy. Ma na to 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację. Odwołanie powinno zawierać dane, o których mowa w ust. 2.
6. Niezależnie od zapisów tego rozdziału klient może dochodzić roszczeń przeciwko mBankowi na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów.
7. Naszą działalność nadzoruje Komisja Nadzoru Finansowego.

Rozdział XV. Postanowienia końcowe

§ 54

1. Mamy prawo zmieniać ten regulamin. Zobowiązujemy się powiadomić klienta pisemnie o wprowadzonych zmianach do regulaminu w terminie, który umożliwi klientowi wypowiedzenie Umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia – tak, aby rozwiązać umowę przed dniem wejścia w życie zmian.
2. Nowy regulamin alternatywnie doręczymy przez:
 - 1/ umieszczenie odesłania (hiperłącze) zamieszczonego na stronach internetowego systemu bankowości elektronicznej do strony zawierającej tekst zmienionego regulaminu. Razem z odesłaniem (hiperłączem), na stronach internetowego systemu bankowości elektronicznej udostępniemy informację o dacie publikacji zmian regulaminu oraz o dacie wejścia w życie tych zmian
 - 2/ publikację nowego tekstu regulaminu lub zawiadomienia, na stronie www.mbank.pl pod adresem www.mbank.pl/aktualnosci/msp-korporacje, z tekstem zmienionego regulaminu udostępniemy informację o dacie publikacji zmian oraz o dacie wejścia w życie tych zmian
3. Klient zobowiązuje się do zapoznawania się z treścią informacji publikowanych na stronach internetowego systemu bankowości elektronicznej oraz z treścią informacji dla Klientów publikowanych na stronach Portalu internetowego Grupy mBanku pod adresem www.mbank.pl/aktualnosci/msp-korporacje nie rzadziej niż raz w tygodniu.
4. Jeśli ciągu 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania zmian, klient nie prześle nam oświadczenia, że nie akceptuje zmian, po upływie tego terminu uznajemy, że je przyjął.