

Regulamin „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.”

Warszawa, Listopad 2020 r.



Spis treści:

1.	Postanowienia wstępne i definicje	3
2.	Postanowienia ogólne	4
3.	Obowiązki Posiadacza PE	4
4.	Postępowanie w przypadku utraty lub uszkodzenia Instrumentu Płatniczego	5
5.	Przeniesienie uprawnień do Pieniądza Elektronicznego przechowywanego na Instrumencie Płatniczym.....	5
6.	Wykup pieniądza elektronicznego przez Posiadacza PE.....	5
7.	Dodatkowe informacje.....	6
8.	Reklamacje	6
9.	Opłaty i prowizje	6
10.	Postanowienia końcowe	6

1. Postanowienia wstępne i definicje

§ 1

- Regulamin „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.” określa zasady wydawania przez mBank S.A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Prostej 18 (kod pocztowy: 00-850 Warszawa) (zwany dalej „Bankiem”) i używania, a także zasady przeprowadzania rozliczeń z tytułu transakcji dokonywanych Pieniądzem Elektronicznym (zwanym dalej „PE”) za pomocą instrumentu płatniczego umieszczonego na Śląskiej Karcie Usług Publicznych (zwanego dalej „Instrumentem Płatniczym”).
- Ilekczo w niniejszym Regulaminie wykorzystywane są definicje zawarte w Regulaminie „Śląskiej Karty Usług Publicznych” definicje w zakresie Regulaminu posiadają znaczenie im nadane w Regulaminie „Śląskiej Karty Usług Publicznych”, chyba, że w § 2 postanowiono inaczej.
- Instrument Płatniczy jest instrumentem płatniczym w rozumieniu art. 2 pkt 10 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
- Pieniądz Elektroniczny jest pieniądzem elektronicznym w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe.
- Do Instrumentu Płatniczego oraz Pieniądza Elektronicznego nie mają zastosowania przepisy ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, z uwagi na wyłączenia zawarte w art. 6 pkt 11 tej ustawy.
- Instrumentem płatniczym umieszczonym na Śląskiej Karcie Usług Publicznych, na którym przechowywany jest Pieniądz Elektroniczny, można dokonywać zapłaty podatków i opłat lokalnych – na warunkach i zgodnie z przepisem art. 61a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa.
- Umowa o wydanie Pieniądza Elektronicznego zawierana w oparciu o Regulamin „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.” nie podlega przepisom ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, jako umowa niebędąca umową dotyczącą usług finansowych zawieraną na odległość, z zastrzeżeniem ust. 8. Zawarcie umowy o wydanie Pieniądza Elektronicznego następuje z chwilą zawarcia Umowy o korzystanie z Karty w oparciu o postanowienia Regulaminu „Śląskiej Karty Usług Publicznych”, Użytkownik Karty odbierając Kartę (w tym, w przypadku złożenia wniosku o wydanie Karty spersonalizowanej na Portalu Klienta), w POK, w POP albo w Punkcie Sprzedaży otrzymuje Regulamin „Pieniądz elektroniczny wydawany przez mBank S.A.” zawierający postanowienia Umowy o wydanie Pieniądza Elektronicznego. Umowa o wydanie Pieniądza Elektronicznego ma bezpośredni związek z Umową o korzystanie z Karty.
- Umowa o wydanie Pieniądza Elektronicznego zawierana za pomocą SADK nie podlega przepisom ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, jako umowa, która jest zawierana za pomocą automatu sprzedającego lub zautomatyzowanego punktu sprzedaży (art. 3 pkt 5 ustawy o prawach konsumenta).

§ 2

Użyte w Regulaminie „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.” określenia oznaczają:

1/ Akceptant	podmiot, który przyjmuje zapłatę Pieniądzem Elektronicznym za Usługi publiczne lub z tytułu podatku albo opłaty lokalnej (z zastrzeżeniem § 1 ust. 6) w formie bezgotówkowej z wykorzystaniem Instrumentu Płatniczego. Lista Akceptantów znajduje się na Portalu Klienta,
2/ Autoryzacja	wyrażenie przez Posiadacza PE zgody na dokonanie Transakcji w sposób opisany w Regulaminie „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.”,
3/ Dzień Roboczy	dzień inny niż sobota lub dzień ustawowo wolny od pracy, w którym Bank prowadzi działalność,
4/ Limity Transakcyjne	limity kwotowe i liczbowe, określane przez Bank, z wykorzystaniem, których Transakcje dokonywane Pieniądzem Elektronicznym przy użyciu Instrumentu Płatniczego są autoryzowane,
5/ Rachunek do zwrotów	rachunek prowadzony przez bank albo spółdzielczą kasę oszczędnościowo-kredytową, działające na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, definiowany przez Posiadacza PE, na który zwrócone zostaną środki przechowywane na Instrumencie Płatniczym po zgłoszeniu żądania Wykupu Pieniądza Elektronicznego,
6/ Rachunek PE	rachunek, którego numer nadrukowany jest na rewersie Karty, na której został umieszczony Instrument Płatniczy, umożliwiający Zasilenie tego Instrumentu Pieniądzem Elektronicznym,
7/ Regulamin	Regulamin „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.”; Regulamin jest powszechnie dostępny w formie elektronicznej na Portalu Klienta, w Stacjonarnych Automatach Doładowania Kart oraz w formie papierowej w POK i POP. Wraz z Regulaminem „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.” dostępny jest Regulamin „Śląska Karta Usług Publicznych”,
8/ Saldo Dostępnych Środków	kwotę środków przechowywanych na Rachunku PE, do wysokości, której możliwe jest dokonywanie Transakcji, z zastrzeżeniem obowiązujących Limitów Transakcyjnych,
9/ Terminal	elektroniczny terminal płatniczy umieszczony w miejscu wchodzącym w skład Sieci Akceptacji SKUP, umożliwiający Posiadaczowi PE dokonywanie Transakcji,
10/ Transakcja	płatność bezgotówkową Pieniądzem Elektronicznym za Usługi publiczne lub z tytułu podatku albo opłaty lokalnej (z zastrzeżeniem § 1 ust. 6) dokonaną przy użyciu PE, realizowaną poprzez zbliżenie Instrumentu Płatniczego do czytnika w Terminalu umożliwiającym dokonanie takiej płatności,
11/ Umowa	umowę o wydanie Pieniądza Elektronicznego zawieraną w oparciu o Regulamin w momencie zawarcia Umowy o korzystanie z Karty i obowiązującą maksymalnie do terminu upływu ważności Karty (a tym samym do upływu terminu ważności Instrumentu Płatniczego). Okres obowiązywania Umowy nie może zostać przedłużony. Rozwiązanie Umowy o korzystanie z Karty powoduje Zastrzeżenie Instrumentu Płatniczego i rozwiązanie umowy o wydanie Pieniądza Elektronicznego. Umowa o wydanie Pieniądza Elektronicznego zawierana jest pomiędzy Użytkownikiem Karty a Bankiem,
12/ Wykup Pieniądza Elektronicznego	żądanie składane przez Posiadacza PE, którego rezultatem jest wypłata przez Bank w formie bezgotówkowej lub gotówkowej Salda Dostępnych Środków Posiadaczowi PE,
13/ Zasilenie Instrumentu Płatniczego	zwiększenie Salda Dostępnych Środków na Instrumencie Płatniczym; minimalna kwota Zasilenia Instrumentu Płatniczego jest publikowana na Portalu Klienta,
14/ Zablockowanie Instrumentu Płatniczego	czasowe i odwracalne zablokowanie możliwości korzystania z Instrumentu Płatniczego, równoznaczne z Blokadą Karty,
15/ Zastrzeżenie Instrumentu Płatniczego	trwale zablokowanie możliwości korzystania z Instrumentu Płatniczego, równoznaczne z Zastrzeżeniem Karty.

2. Postanowienia ogólne

§ 3

Pieniądz Elektroniczny, zawarty na Instrumencie Płatniczym umieszczonym na Karcie, służy do realizacji Transakcji w Sieci Akceptacji ŚKUP u Akceptantów honorujących Pieniądz Elektroniczny, za które Akceptanci ci przyjmują płatność PE.

§ 4

1. Pieniądz Elektroniczny oraz Instrument Płatniczy, umieszczone na Karcie, są wydawane przez Bank.
2. Instrument Płatniczy jest instrumentem płatniczym na okaziciela, z zastrzeżeniem § 10 ust. 3, umożliwiającym elektroniczne przechowywanie wartości pieniężnych, w celu dokonywania Transakcji.
3. Rozliczenia Transakcji realizowane są w złotych.

§ 5

1. Warunkiem zawarcia Umowy jest zawarcie Umowy o korzystanie z Karty oraz dokonanie Aktywacji Karty zgodnie z postanowieniami Regulaminu „Śląskiej Karty Usług Publicznych” (w tym nadanie Kodu PIN przez Użytkownika Karty – Posiadacza PE).
2. Kod PIN nie może zostać ujawniony bądź przekazany osobie nieuprawnionej.
3. Kod PIN:
 - 1/ jest poufny i przeznaczony do używania wyłącznie przez Posiadacza PE i nie może być udostępniony żadnym innym osobom, włączając w to pracowników Banku, ich przedstawicieli, członków ich organów i wszelkim innym podmiotom działającym na zlecenie lub w imieniu Banku, członkom rodziny Posiadacza PE lub osobom, z którymi prowadzi on wspólne gospodarstwo domowe albo pozostaje we wspólnym pożyciu,
 - 2/ nie może być przechowywany w celu uzyskania informacji o jego treści na żadnym stacjonarnym lub przenośnym nośniku danych, w postaci pisemnej, elektronicznej lub innej, w tym w pamięci komputera, aparatu telefonicznego i innego urządzenia umożliwiającego jego przechowywanie,
 - 3/ jest definiowany z zachowaniem procedur zapewniających zachowanie jego w poufności z wykorzystaniem programów komputerowych,
 - 4/ może być ujawniony jedynie osobie trzeciej będącej następcą prawnym Posiadacza PE umieszczonego na Karcie niespersonalizowanej, zgodnie z § 10 ust. 2 Regulaminu.
4. Zmiana Kodu PIN dokonywana jest zgodnie z postanowieniami Regulaminu „Śląskiej Karty Usług Publicznych”.

§ 6

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą zawarcia Umowy o korzystanie z Karty zgodnie z postanowieniami Regulaminu „Śląskiej Karty Usług Publicznych”. Do korzystania z Instrumentu Płatniczego niezbędne jest Zasilenie Instrumentu Płatniczego.
2. Poprzez zawarcie Umowy o korzystanie z Karty Posiadacz PE akceptuje postanowienia Regulaminu. Zawarcie Umowy o korzystanie z Karty jest równoznaczne ze złożeniem przez Posiadacza PE oświadczenia, że zapoznał się z Regulaminem przed zawarciem Umowy i że akceptuje jego postanowienia.
3. Przed Zasileniem Instrumentu Płatniczego nie można dokonać Transakcji.

§ 7

1. Posiadacz PE dokona Autoryzacji Transakcji poprzez:
 - 1/ zbliżenie Karty z umieszczonym na niej Instrumentem Płatniczym do Terminala wyposażonego w czytnik oraz ewentualnie dodatkowo
 - 2/ podanie Kodu PIN.
2. Po dokonaniu Autoryzacji Transakcja jest nieodwołalna.

§ 8

1. Posiadacz PE jest upoważniony do dokonywania Transakcji przy użyciu Instrumentu Płatniczego w trakcie obowiązywania Umowy oraz do wysokości aktualnego Salda Dostępnych Środków. Po rozwiązaniu Umowy nie ma możliwości dokonywania Transakcji oraz Zasilania Instrumentu Płatniczego.
2. Kartą można posługiwać się w ramach poniższych Limitów Transakcyjnych:

1/	Limit pojedynczej Transakcji (nie dotyczy Transakcji autoryzowanej poprzez podanie Kodu PIN)	50 złotych
2/	Limit pojedynczej Transakcji autoryzowanej poprzez podanie Kodu PIN	200 złotych
3/	Miesięczny limit Transakcji	200 złotych
4/	Maksymalne Saldo Dostępnych Środków	200 złotych
5/	Maksymalna wysokość wszystkich Zasiłek Instrumentu Płatniczego w danym roku kalendarzowym	2400 złotych

§ 9

1. Zasilenie Instrumentu Płatniczego powoduje zwiększenie Salda Dostępnych Środków.
2. Dokonanie Zasilenia Instrumentu Płatniczego możliwe jest:
 - 1/ poprzez realizację polecenia przelewu lub wpłaty gotówkowej na Rachunek PE w sposób inny niż za pomocą Portalu Klienta,
 - 2/ poprzez realizację polecenia przelewu na Rachunek PE za pomocą Portalu Klienta,
 - 3/ w Terminalu, u podmiotów wyposażonych w Terminal i oznaczonych logo ŚKUP, których lista znajduje się na Portalu Klienta oraz w Terminalu w SADK (lista takich SADK znajduje się na Portalu Klienta).
3. Udostępnienie środków na Instrumencie Płatniczym, jeśli Zasilenie Instrumentu Płatniczego zostało dokonane w sposób wskazany:
 - 1/ w ust. 2 pkt 1-2 nastąpi najpóźniej w następnym Dniu Roboczym po zaksięgowaniu środków przez Bank na Rachunku PE,
 - 2/ w ust. 2 pkt 3 nastąpi niezwłocznie (maksymalnie w terminie do 15 minut) po dokonaniu Zasilenia Instrumentu Płatniczego.
4. W przypadku próby Zasilenia Instrumentu Płatniczego, jeżeli w wyniku takiej próby miałyby dojść do przekroczenia maksymalnego Salda Dostępnych Środków, określonego w § 8 ust. 2 pkt 4 lub Maksymalnej wysokości wszystkich Zasiłek Instrumentu Płatniczego w danym roku kalendarzowym, określonej w § 8 ust. 2 pkt 5, Bank odrzuci próbę Zasilenia Instrumentu Płatniczego.

3. Obowiązki Posiadacza PE

§ 10

1. Posiadacz PE powinien:
 - 1/ przestrzegać postanowień Regulaminu,
 - 2/ chronić Kartę z umieszczonym na niej Instrumentem Płatniczym oraz Kod PIN przed dostępem osób nieuprawnionych,
 - 3/ nie przechowywać Karty razem z Kodem PIN,

- 4/ zabezpieczać Kartę z umieszczonym na niej Instrumentem Płatniczym przed utratą, kradzieżą lub zniszczeniem,
 - 5/ używać Instrumentu Płatniczego zgodnie z jego przeznaczeniem,
 - 6/ przechowywać dokumenty związane z Transakcjami (w tym potwierdzenia odrzuconych Transakcji) i udostępnić je Bankowi w celu udokumentowania ewentualnych reklamacji Transakcji.
2. Posiadacz PE umieszczonego na Karcie niespersonalizowanej ma prawo do przekazania Instrumentu Płatniczego wraz tą Kartą osobie trzeciej, która staje się następnym pełnoprawnym Posiadaczem PE. W tym celu powinien przekazać kolejnemu Posiadaczowi PE:
 - 1/ Potwierdzenie Wydania Karty,
 - 2/ Kod PIN,
 - 3/ Regulamin, lub poinformować kolejnego Posiadacza PE o Portalu Klienta albo SADK, gdzie dostępny jest Regulamin w formie elektronicznej, oraz przekazać kolejnemu Posiadaczowi PE informację o dostępności Regulaminu w formie papierowej w POK i POP.
 3. Posiadacz PE umieszczonego na Karcie spersonalizowanej nie ma prawa do przekazania Instrumentu Płatniczego wraz tą Kartą osobie trzeciej.

§ 11

1. Do każdej Transakcji może być wydane potwierdzenie przeprowadzenia Transakcji, wystawione przez Akceptanta przyjmującego płatność PE (z wyłączeniem Modułów do pobierania opłat za przejazd – Kasowników).
2. Obowiązkiem Posiadacza PE jest sprawdzenie zgodności szczegółów Transakcji, w tym kwoty Transakcji, przed:
 - 1/ zbliżeniem Karty z umieszczonym na niej Instrumentem Płatniczym do Terminala, oraz ewentualnie dodatkowo
 - 2/ wprowadzeniem Kodu PIN.
3. Jeśli Posiadacz PE zakwestionuje Transakcję dokonaną z użyciem Kodu PIN, Bank ma prawo Zastrzeżenia Instrumentu Płatniczego w przypadku uzasadnionego podejrzenia, iż nieuprawniona osoba trzecia weszła w posiadanie Kodu PIN.

4. Postępowanie w przypadku utraty lub uszkodzenia Instrumentu Płatniczego

§ 12

W przypadku utraty lub uszkodzenia Karty z umieszczonym na niej Instrumentem Płatniczym, Posiadacz PE zobowiązany jest niezwłocznie złożyć wniosek o Zablokowanie lub Zastrzeżenie Instrumentu Płatniczego dokonując odpowiednio złożenia wniosku o Blokadę Karty lub Zastrzeżenie Karty. Blokada Karty dokonywana jest zgodnie z § 17-18 Regulaminu „Śląskiej Karty Usług Publicznych”, natomiast Zastrzeżenie Karty dokonywane jest zgodnie z § 17 i § 20 Regulaminu „Śląskiej Karty Usług Publicznych”.

§ 13

1. Złożenie wniosku o Zastrzeżenie Instrumentu Płatniczego jest równoznaczne ze zgłoszeniem żądania Wykupu Pieniądza Elektronicznego.
2. Po Zablokowaniu lub Zastrzeżeniu Instrumentu Płatniczego nie ma możliwości Zasilania Instrumentu Płatniczego oraz dokonywania Transakcji Pieniądzem Elektronicznym.

5. Przeniesienie uprawnień do Pieniądza Elektronicznego przechowywanego na Instrumencie Płatniczym

§ 14

1. W przypadku wydania nowej Karty, zgodnie z postanowieniami § 23 Regulaminu „Śląskiej Karty Usług Publicznych”, Posiadacz PE podejmuje decyzję w przedmiocie Wykupu Pieniądza Elektronicznego przechowywanego na Instrumencie Płatniczym.
2. W razie podjęcia decyzji o Wykupu Pieniądza Elektronicznego przechowywanego na Instrumencie Płatniczym, stosuje się postanowienia podrozdziału VI Regulaminu. W razie podjęcia decyzji o niedokonywaniu Wykupu Pieniądza Elektronicznego przechowywanego na Instrumencie Płatniczym, Pieniądz Elektroniczny przechowywany na Instrumencie Płatniczym dotychczas używanej Karty, jest przenoszony na Instrument Płatniczy nowej Karty, co jest równoznaczne z zawarciem nowej Umowy.

6. Wykup pieniądza elektronicznego przez Posiadacza PE

§ 15

1. Posiadacz PE w okresie obowiązywania Umowy ma możliwość zwrócenia się do Banku z żądaniem Wykupu Pieniądza Elektronicznego przechowywanego na Instrumencie Płatniczym. Zgłoszenie żądania Wykupu Pieniądza Elektronicznego jest możliwe również w przypadku upływu terminu ważności Karty, a tym samym terminu ważności Instrumentu Płatniczego.
2. Zgłoszenie żądania Wykupu Pieniądza Elektronicznego wymaga złożenia w POK albo POP wypełnionego przez Posiadacza PE formularza zawierającego takie żądanie. Lista POK i POP dostępna jest na Portalu Klienta. Wzór formularza dostępny jest w POK i w POP.
3. Warunkiem zgłoszenia żądania Wykupu Pieniądza Elektronicznego jest ustalenie przez Bank tożsamości Posiadacza PE na podstawie okazanego przez Posiadacza PE dokumentu tożsamości oraz, w przypadku Karty niespersonalizowanej, przedstawienie przez Posiadacza PE Potwierdzenia Wydania Karty. Dla Kart niespersonalizowanych, których termin ważności upływa w ciągu 95 dni lub upłynął nie jest wymagane przy zwrocie Karty Potwierdzenie Wydania Karty.
4. Zgłoszenie żądania Wykupu Pieniądza Elektronicznego wymaga złożenia wniosku o Zastrzeżenie Instrumentu Płatniczego, który jest tożsamy z wnioskiem o Zastrzeżenie Karty (powoduje Zastrzeżenie Karty), z tym wyjątkiem, że zgłoszenie żądania Wykupu Pieniądza Elektronicznego w sytuacji opisanej w § 6 ust. 2 Regulaminu „Śląska Karta Usług Publicznych” nie powoduje Zastrzeżenia Karty.
5. Zwrot Pieniądza Elektronicznego, zgromadzonego na Instrumencie Płatniczym, może być dokonany przez Bank w formie:
 - 1/ przelewu na wskazany przez Posiadacza PE Rachunek do zwrotów albo
 - 2/ przekazu pocztowego na adres na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, wskazany przez Posiadacza PE.

§ 16

1. W przypadku zgłoszenia żądania Wykupu Pieniądza Elektronicznego, Posiadacz PE wskazuje jeden ze sposobów zwrotu środków, o których mowa w § 15 ust. 5.
2. W przypadku wyboru przez Posiadacza PE sposobu zwrotu środków, o którym mowa w § 15 ust. 5 pkt 1, Posiadacz PE zobowiązany jest do wskazania numeru Rachunku do zwrotu.
3. W przypadku wyboru przez Posiadacza PE sposobu zwrotu środków, o którym mowa w § 15 ust. 5 pkt 2, oraz wskazania przez niego adresu, pod który ma zostać doręczony przekaz pocztowy, Bank po zgłoszeniu żądania Wykupu Pieniądza Elektronicznego:
 - 1/ pomniejszy Saldo Dostępnych Środków o koszty przekazu pocztowego określone przez Poczta Polska Spółkę Akcyjną, zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem Poczty Polskiej Spółki Akcyjnej,
 - 2/ dokona dwóch prób doręczenia przekazu pocztowego pod adresem wskazanym przez Posiadacza PE.
4. W przypadku wyboru przez Posiadacza PE sposobu zwrotu środków, o którym mowa w § 15 ust. 5 pkt 2, gdy Saldo Dostępnych Środków nie pokrywa kosztów przekazu pocztowego określonych przez Poczta Polska Spółkę Akcyjną zwrot środków nie jest realizowany. W takim przypadku zwrot jest możliwy w sposób, o którym mowa w § 15 ust. 5 pkt 1 pod warunkiem złożenia przez Posiadacza PE żądania wykupu Pieniądza Elektronicznego, wskazującego przelew, jako sposób zwrotu Pieniądza Elektronicznego, zgromadzonego na PE.

§ 17

Posiadaczowi PE, zgłaszającemu żądanie Wykupu Pieniądza Elektronicznego, Bank wypłaci Saldo Dostępnych Środków (kwotę Pieniądza Elektronicznego):

- 1/ w terminie od 6 do 30 dni od zgłoszenia, gdy Posiadacz PE wskazał Rachunek do zwrotu,
- 2/ w terminie od 6 do 40 dni od zgłoszenia, gdy Posiadacz PE wskazał adres do zwrotu środków w formie przekazu pocztowego.

7. Dodatkowe informacje

§ 18

Bank w ramach tej samej Umowy nie wydaje duplikatu Instrumentu Płatniczego.

8. Reklamacje

§ 19

1. W przypadku stwierdzenia przez Posiadacza PE nieuzasadnionego obciążenia Instrumentu Płatniczego, w szczególności w przypadku obciążenia Instrumentu Płatniczego kwotą Transakcji nieautoryzowanej, nienależycie wykonanej lub przeprowadzonej po Zablokowaniu lub Zastrzeżeniu Instrumentu Płatniczego, albo w przypadku nieprawidłowego Zasilenia Instrumentu Płatniczego lub braku Zasilenia Instrumentu Płatniczego (pomimo jego dokonania przez Posiadacza PE), lub w przypadku stwierdzenia rozbieżności salda PE z danymi prezentowanymi na Portalu Klienta lub jakimkolwiek innym przypadku związanym z nieprawidłowym stanem lub operacją dotyczącą PE Posiadacz PE ma prawo złożenia w POK reklamacji („reklamacja transakcji”).
2. Reklamacja transakcji powinna być zgłoszona przez Posiadacza PE w POK na formularzu dostępnym w POK.
3. W przypadku złożenia do Banku reklamacji transakcji, Bank może wystąpić do Posiadacza PE o przekazanie informacji określających przyczynę reklamacji transakcji oraz o przekazanie dokumentów uzasadniających reklamację transakcji.
4. Posiadacz PE wyraża zgodę na kontakt telefoniczny/ kontakt na adres e-mail ze strony Banku, mający na celu ustalenie niezbędnych szczegółów reklamacji transakcji.
5. Odmowa przekazania Bankowi dokumentów określonych w ust. 3 lub nieudzielenie Bankowi informacji w terminie nie dłuższym niż 14 dni, jest równoznaczne z akceptacją przez Posiadacza PE Transakcji, której reklamacja Transakcji dotyczy.

§ 20

1. Bank zobowiązuje się do niezwłocznego rozpatrzenia reklamacji transakcji zgłoszonej przez Posiadacza PE nie później niż w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.
2. Informacja o statusie rozpatrzenia reklamacji transakcji dostępna jest na Portalu Klienta.
3. Pisemne informacje o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego dostępne są w POK.

9. Opłaty i prowizje

§ 21

Z tytułu wydawania i używania Instrumentu Płatniczego oraz wydawania i Wykupu Pieniądza Elektronicznego, Bank nie pobiera żadnych prowizji oraz opłat, z zastrzeżeniem kosztów przekazu pocztowego pobieranych w każdym przypadku Wykupu Pieniądza Elektronicznego i zwrotu jego wartości Posiadaczowi PE przekazem pocztowym przez Poczta Polska Spółkę Akcyjną, zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem Poczty Polskiej Spółki Akcyjnej.

10. Postanowienia końcowe

§ 22

1. Bank może dokonywać zmian Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
 - 1/ wprowadzenie nowych lub zmianę istniejących powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących usług świadczonych przez Bank na podstawie 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 władz publicznych, dotyczących usług świadczonych przez Bank na podstawie Regulaminu,
 - 3/ zmiany warunków rynkowych związane z postępem technicznym, technologicznym i informatycznym, dotyczących usług świadczonych przez Bank na podstawie Regulaminu,
 - 4/ potrzebę dostosowania PE do zmian wprowadzanych w funkcjonującym w Banku systemie informatycznym,
 - 5/ zmiany w zakresie funkcjonalności PE, wpływające na postanowienia Regulaminu.
2. W przypadku zaistnienia określonej w ust. 1 ważnej przyczyny, co skutkować będzie koniecznością dokonania zmian Regulaminu, Bank poinformuje Posiadacza PE, umieszczając odpowiednią informację o zmianach Regulaminu i ich przyczynach na Portalu Klienta, w SADK oraz w POK i POP wraz z datą publikacji tych zmian oraz datą wejścia w życie zmian.
3. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w dacie wejścia w życie zmian, określonej zgodnie z ust. 2.
4. Jeżeli Posiadacz PE nie akceptuje wprowadzonych zmian, może rozwiązać Umowę poprzez Zastrzeżenie Instrumentu Płatniczego, co jest równoznaczne ze zgłoszeniem żądania Wykupu Pieniądza Elektronicznego.

§ 23

1. Bank zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku wystąpienia następujących ważnych przyczyn:
 - 1/ naruszenia przez Posiadacza PE postanowień Umowy,
 - 2/ naruszenia przez Posiadacza PE w związku z używanym Instrumentem Płatniczym lub Pieniądzem Elektronicznym powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - 3/ podejrzenia popełnienia przestępstwa przez Posiadacza PE w związku z używanym Instrumentem Płatniczym lub PE, w tym wykorzystywania Rachunku PE do celów niezgodnych z prawem,
 - 4/ w przypadku podejrzenia popełnienia przez osoby trzecie przestępstwa związanego z używanym Instrumentem Płatniczym lub PE,
 - 5/ przyczyn związanych z bezpieczeństwem Instrumentu Płatniczego lub Pieniądza Elektronicznego, tj. w związku z uzasadnionym podejrzeniem nieuprawnionego użycia Instrumentu Płatniczego lub Pieniądza Elektronicznego lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej Transakcji.
2. Umowa rozwiązuje się z upływem okresu 65 miesięcy od dnia wdrożenia Systemu Śląskiej Karty Usług Publicznych, tzn. z dniem wykonania umowy wskazanej w § 1 ust. 3 Regulaminu „Śląskiej Karty Usług Publicznych” albo z dniem odstąpienia przez ZTM od umowy wskazanej w § 1 ust. 3 Regulaminu „Śląskiej Karty Usług Publicznych”.
3. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 i 2 rozwiązanie Umowy następuje poprzez dokonanie przez Bank Zastrzeżenia Instrumentu Płatniczego. O dokonanych Zastrzeżeniu Instrumentu Płatniczego Bank nie informuje Posiadacza PE.

§ 24

Posiadacz PE może w każdym czasie rozwiązać Umowę poprzez Zastrzeżenie Instrumentu Płatniczego, co jest równoznaczne ze zgłoszeniem żądania Wykupu Pieniądza Elektronicznego.

§ 25

1. Rozwiązanie Umowy, z wyłączeniem przypadku wskazanego w § 23 ust. 2, jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy o korzystanie z Karty.
2. Rozwiązanie Umowy o korzystaniu z Karty powoduje rozwiązanie Umowy i skutkuje Zastrzeżeniem Instrumentu Płatniczego.
3. W przypadku rozwiązania Umowy z przyczyn innych niż wskazane w § 23 ust. 2 Posiadaczowi PE przysługuje prawo zwrócenia się do Banku z żądaniem Wykupu Pieniądza Elektronicznego przechowywanego na Instrumencie Płatniczym. Wykup Pieniądza Elektronicznego realizowany jest przez Bank zgodnie z §§ 15-17.
4. W przypadku rozwiązania Umowy z przyczyn wskazanych w § 23 ust. 2 Posiadaczowi PE przysługuje prawo zwrócenia się do Banku z żądaniem Wykupu Pieniądza Elektronicznego przechowywanego na Instrumencie Płatniczym. Wykup Pieniądza Elektronicznego realizowany jest przez Bank zgodnie z §§ 15-17, z tym zastrzeżeniem, że ilekroć w tych postanowieniach jest mowa o POK, rozumie się przez to oddział Banku.

§ 26

1. W przypadkach określonych w § 23 ust. 1 Bank zastrzega sobie prawo do Zablokowania Instrumentu Płatniczego (skutkującego odmową autoryzacji Transakcji), bez powiadomienia Posiadacza PE. Zablokowanie Instrumentu Płatniczego realizowane jest poprzez Blokadę Karty.
2. Bank odblokowuje Instrument Płatniczy niezwłocznie po ustaniu podstaw do utrzymywania Blokadę Karty.
3. O Zablokowaniu Instrumentu Płatniczego i odblokowaniu Instrumentu Płatniczego, dokonanych zgodnie z ust. 1-2, Bank nie informuje Posiadacza PE.

§ 27

1. Środki zapisane na Instrumencie Płatniczym (Pieniądz Elektroniczny) nie podlegają gwarancji Bankowego Funduszu Gwarancyjnego.
2. Pieniądz Elektroniczny nie podlega oprocentowaniu, ani waloryzacji.

§ 28

Za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy Bank ponosi odpowiedzialność zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 29

1. Postanowienia Regulaminu nie ograniczają prawa Posiadacza PE do dochodzenia przeciwko Bankowi roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. W przypadku sporu powstałego między Posiadaczem PE a Bankiem, Strony podejmą starania w celu jego rozstrzygnięcia w drodze polubownej.
3. Posiadaczowi PE przysługuje możliwość zwrócenia się o pomoc do:
 - 1/ organizacji konsumenckich (Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumenta),
 - 2/ Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 8.000 złotych.
4. Wszelkie spory wynikające z wykonywania Umowy w zakresie Regulaminu, w tym nierozwiązane w drodze polubownej, na mocy porozumienia pomiędzy Stronami Umowy bądź decyzją Arbitra Bankowego, będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy wedle ustawy.
5. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 30

1. Bank jest administratorem danych osobowych Posiadacza PE.
2. W celu realizacji zawartej z Bankiem Umowy, Bank przetwarza dane osobowe Posiadacza PE, o ile Posiadacz PE udostępni Bankowi te dane w zakresie:
 - 1/ imię i nazwisko Posiadacza PE,
 - 2/ PESEL,
 - 3/ ulica, nr domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość,
 - 4/ rachunek do zwrotów,
 - 5/ numer telefonu,
 - 6/ adres e-mail.Powyższe dane będą również przetwarzane w celu rozpatrywania reklamacji Posiadacza PE, realizacji wykupu PE, dochodzenia roszczeń, obrony przed roszczeniami oraz archiwizacji.
3. Bank przetwarza dane osobowe Posiadacza PE przez okres niezbędny do wykonania Umowy, a następnie przez okres 10 lat liczony od dnia zakończenia Umowy lub inny okres właściwy dla przedawnienia ewentualnych roszczeń. Po upływie powyższych okresów Bank zanonimizuje dane.
4. Posiadacz PE:
 - 1/ ma prawo do dostępu i sprostowania swoich danych oraz ich przeniesienia; oraz
 - 2/ może żądać ich usunięcia, ograniczenia lub wnieść sprzeciw wobec ich przetwarzania.
5. Funkcję Inspektora ochrony danych osobowych pełni pracownik Banku, z którym można skontaktować się pod adresem: Inspektordanychosobowych@mbank.pl.
6. Szczegółowe informacje, dotyczące zasad i trybu przetwarzania danych osobowych przez Bank, zostały opisane w Pakiecie RODO dostępnym na Portalu pod adresem www.mbank.pl/pdf/rodo/pakiet-rodo.pdf.
7. Organem nadzorczym w zakresie ochrony danych osobowych jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, do którego Posiadacz PE ma prawo wnieść skargę.

§ 31

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie i Umowie o wydanie Pieniądza Elektronicznego stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy polskiego prawa, w tym w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo bankowe.