

# Regulamin „Elektroniczny System Obsługi Klienta BRESOK mBanku S.A.”

Warszawa, Październik 2020 r.



[mBank.pl](https://mBank.pl)

## Spis treści:

1.	Postanowienia ogólne .....	3
2.	Zawarcie Umowy i udostępnienie systemu BRESOK .....	3
1/	Zawarcie Umowy.....	3
2/	Udostępnienie systemu BRESOK.....	4
3.	Bezpieczeństwo systemu BRESOK .....	4
4.	Dostęp do informacji bankowej oraz usługi wewnętrznej poczty elektronicznej .....	5
5.	Realizacja zleceń .....	5
1/	Ogólne zasady realizacji zleceń .....	5
2/	Szczegółne zasady realizacji przelewów krajowych dewizowych, przelewów walutowych oraz polecenia przelewu SEPA .....	6
3/	Szczegółne zasady realizacji przekazów pocztowych z potwierdzeniem odbioru .....	7
4/	Szczegółne zasady realizacji zleceń masowych przelewów krajowych (Przelew masowy).....	7
6.	Ograniczenia w realizacji zleceń .....	7
7.	Zasady obliczania odsetek.....	8
8.	Prowizje i opłaty.....	8
9.	Zmiana Regulaminu, zmiana postanowień Umowy oraz rozwiązanie Umowy.....	8
10.	Postanowienia końcowe .....	9

## 1. Postanowienia ogólne

### § 1

- Ten Regulamin określa, na jakich zasadach:
  - zawieramy z klientami umowę, czyli „Umowę w sprawie korzystania z Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta BRESOK mBanku S.A.”,
  - udostępniamy klientowi system BRESOK, czyli Elektroniczny System Obsługi Klienta BRESOK mBanku S.A.,
  - realizujemy zlecenia złożone z wykorzystaniem systemu BRESOK,
  - klienci mają dostęp do:
    - środków pieniężnych zgromadzonych na swoich rachunkach bankowych – za pośrednictwem urządzeń łączności przewodowej lub bezprzewodowej wykorzystywanych przez klientów,
    - informacji bankowej,
    - usług wewnątrzsystemowej poczty elektronicznej.
- Umowa jest umową o usługi bankowości elektronicznej.
- W sprawach nieuregulowanych w umowie oraz Regulaminie stosuje się postanowienia umowy rachunku bankowego, regulaminu rachunku bankowego oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

### § 2

Definicje pojęć, których używamy w Regulaminie:

1/ bank, my	mBank S.A.,
2/ dzień roboczy	dzień, w którym bank jest otwarty dla klientów. To każdy dzień od poniedziałku do piątku poza dniami ustawowo wolnymi od pracy lub ogłoszonymi w komunikacie banku jako wolne od pracy,
3/ dzień wolny od pracy	dzień inny niż dzień roboczy,
4/ identyfikator IBAN	Międzynarodowy Numer Rachunku Bankowego używany w rozliczeniach transgranicznych, określony w zarządzeniu prezesa NBP nr 7/2017 z 20 lutego 2017 r. w sprawie sposobu numeracji rachunków bankowych prowadzonych w bankach,
5/ identyfikator NRB	Numer Rachunku Bankowego używany w rozliczeniach krajowych, określony w zarządzeniu prezesa NBP nr 7/2017 z 20 lutego 2017 r. w sprawie sposobu numeracji rachunków bankowych prowadzonych w bankach,
6/ klient	osoba fizyczna prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, osoba prawna, jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej, o ile ma zdolność prawną, która jest stroną zawartej z bankiem umowy rachunku bankowego,
7/ oddział	jednostka organizacyjna banku,
8/ operator pocztowy	przedsiębiorca, który realizuje przekazy pocztowe, w szczególności Poczta Polska Spółka Akcyjna,
9/ podpis elektroniczny	podpis elektroniczny sprawdzany ważnym niekwalifikowanym certyfikatem autoryzacyjnym, który wydajemy na podstawie umowy,
10/ strona internetowa banku	serwis internetowy Grupy mBanku, ulokowany na serwerze Banku pod adresem: <a href="http://www.mbank.pl">www.mbank.pl</a> ; używamy także zwrotu „nasza strona internetowa”,
11/ regulamin rachunku bankowego	w zależności od zawartej przez klienta umowy rachunku bankowego odpowiednio: „Regulamin otwierania, prowadzenia i zamykania rachunków bankowych w mBanku S.A.” albo „Regulamin otwierania, prowadzenia i zamykania zintegrowanego rachunku bankowego w mBanku S.A.”,
12/ strony	bank i klient,
13/ Taryfa	Taryfa prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji; I Rozdział Taryfy (Prowadzenie i obsługa rachunków bankowych) stanowi integralną część Umowy,
14/ ustawa o usługach płatniczych	Ustawa z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
15/ zlecenie	składana przez klienta dyspozycja dokonania rozliczeń pieniężnych za pośrednictwem banku lub inna usługa zlecana przez klienta drogą elektroniczną z wykorzystaniem systemu BRESOK. W szczególności jest to: polecenie przelewu krajowego, w tym przelewu na rachunek składkowy przydzielony przez ZUS, polecenie przelewu krajowego dewizowego; polecenie przelewu zagranicznego w złotych lub w walucie obcej (w tym polecenie przelewu SEPA oraz polecenie przelewu EuroEkspres), polecenie przelewu na rachunek organu podatkowego (przelew podatkowy); za pomocą formatki przelewu podatkowego realizowane są również przelewy na rachunek organu celnego, polecenie wykonania przekazu pocztowego (przekaz pocztowy), polecenie założenia lokaty terminowej, zlecenie masowego przelewu krajowego (Przelew masowy) oraz polecenie zapłaty.

## 2. Zawarcie umowy i udostępnienie systemu BRESOK

### 1/ Zawarcie umowy

### § 3

- System BRESOK udostępniamy klientowi, który:
  - zawarł z bankiem umowę,
  - spełnia wymagania opisane w tym Regulaminie.
- Klient, który chce korzystać z systemu BRESOK, potrzebuje:
  - komputera PC (minimum Pentium 60 MHz, 16 MB RAM) z systemem Windows (8 lub 10),
  - sieci Internet.

#### § 4

1. Umowa jest umową ramową w rozumieniu przepisów ustawy o usługach płatniczych.
2. Dla usług płatniczych, które świadczymy na podstawie umowy, nie stosujemy przepisów:
  - 1/ działu II ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (za wyjątkiem art. 32a),
  - 2/ art. 34, art. 35-37, art. 40 ust. 3-4, art. 45, art. 46 ust. 2-5, art. 47, art. 48 oraz art. 51, art. 144-146 ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, lub
  - 3/ innych, które zmieniają te przepisy z pkt 1 lub 2, gdy będzie to dopuszczalne.

#### § 5

Na podstawie umowy:

- 1/ zapewniamy klientowi:
  - a/ dostęp do środków pieniężnych zgromadzonych na rachunkach bankowych klienta za pośrednictwem urządzeń łączności przewodowej lub bezprzewodowej wykorzystywanych przez klienta,
  - b/ dostęp do informacji bankowej, usług wewnątrzsystemowej poczty elektronicznej,
  - c/ realizujemy zlecenia składane przez klienta z wykorzystaniem systemu BRESOK,
- 2/ Klient upoważnia nas do obciążania swojego rachunku bankowego:
  - a/ kwotą zrealizowanych zleceń oraz
  - b/ należnymi bankowi prowizjami i opłatami, w tym kosztami banku zagranicznego (przy realizacji polecenia przelewu krajowego dewizowego albo polecenie przelewu walutowego) oraz opłatami pocztowymi (z tytułu realizacji zlecenia przekazu pocztowego).

#### § 6

Integralną część umowy stanowią:

- 1/ „Informacja dotycząca podpisów elektronicznych składanych przez Klienta w ramach systemu BRESOK”,
- 2/ „Formularz zgłoszenia do Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta BRESOK” wraz z załącznikami,
- 3/ „Formularz odwołania paczki ze zleceniami z przyszłą datą realizacji”,
- 4/ „Taryfa prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” – Rozdział I – Prowadzenie i obsługa rachunków bankowych.

## 2/ Udostępnienie systemu BRESOK

#### § 7

Po zawarciu umowy przekazujemy klientowi:

- 1/ elektroniczne nośniki informacji (w bezpiecznych kopertach). Składają się na nie:
  - a/ klucze podpisujące do generowania podpisu elektronicznego autoryzującego zlecenia) z certyfikatem autoryzacyjnym (do weryfikacji podpisu elektronicznego),
  - b/ elektroniczny nośnik informacji (zawiera klucz instalacyjny) z certyfikatem komunikacyjnym, który umożliwi instalację systemu BRESOK oraz nawiązanie połączenia internetowego z bankiem i dostęp do systemu bankowego.
- 2/ hasło, które odblokowuje klucze podpisujące oraz hasło instalacyjne (w PIN – kopercie),
- 3/ hasło, które umożliwia dostęp do systemu bankowego (w PIN – kopercie).

#### § 8

1. Przesyłki, o których mowa w § 7, doręcza pracownik banku albo wysyłamy je pocztą kurierską lub poleconą. O sposobie doręczenia przesyłek decyduje klient.
2. Przesyłkę, o której mowa w § 7 pkt 1, doręczamy albo wysyłamy osobie, którą klient określił w „Formularzu zgłoszenia do Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta BRESOK” jako „Osobę uprawnioną do odbioru kluczy i certyfikatów”.
3. Przesyłki, o których mowa w § 7 pkt 2 - 3, doręczamy albo wysyłamy osobie, którą klient określił w Formularzu zgłoszenia do Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta BRESOK jako „Osobę uprawnioną do odbioru haseł zabezpieczających”.

#### § 9

1. Jeśli przesyłki będą nieuszkodzone, klient powinien:
  - 1/ wypełnić formularz odbioru przesyłek (doręczony z przesyłką),
  - 2/ przekazać formularz pracownikowi banku, który ma zainstalować system BRESOK.
2. Jeśli klient stwierdzi, że przesyłka jest uszkodzona, powinien powiadomić o tym pracownika banku.

#### § 10

Pracownik banku, któremu klient przekazał formularz odbioru przesyłek:

- 1/ instaluje system BRESOK i szkoli z jego obsługi,
- 2/ przekazuje klientowi instrukcję obsługi systemu BRESOK.

## 3. Bezpieczeństwo systemu BRESOK

#### § 11

Identyfikujemy klienta hasłem, które umożliwia dostęp do systemu bankowego oraz certyfikatami: komunikacyjnym i autoryzacyjnym.

#### § 12

1. Klient zobowiązuje się bezpiecznie korzystać z bankowości elektronicznej, czyli:
  - 1/ używać odpowiedniego oprogramowania,
  - 2/ zabezpieczać i nie udostępniać osobom nieuprawnionym:
    - a/ haseł, kluczy oraz certyfikatów; klient ponosi odpowiedzialność za ich nieuprawnione użycie,
    - b/ urządzeń do bankowości elektronicznej.
2. Haseł, kluczy oraz certyfikatów należy używać jedynie w celach i w zakresie określonym umową oraz regulaminem. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki ich użycia wykraczające poza te cele i zakres.
3. Zasady bezpieczeństwa opisałyśmy na naszych stronach internetowych pod adresem: [www.mbank.pl/msp-korporacje/bankowosc-elektroniczna/bankowosc-mobilna/bezpieczenstwo/](http://www.mbank.pl/msp-korporacje/bankowosc-elektroniczna/bankowosc-mobilna/bezpieczenstwo/).
4. Klient odpowiada za niewłaściwe działanie urządzeń do bankowości elektronicznej, jeśli mają zainstalowane złośliwe oprogramowanie.

#### § 13

Klienta obciążają zlecenia złożone przez osoby, którym ujawnił informacje o działaniu systemu BRESOK (a ich ujawnienie może spowodować brak skuteczności mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo zleceń).

## § 14

1. Klient musi możliwie jak najszybciej zawiadomić nas o utracie, kradzieży, przywłaszczeniu albo nieuprawnionym użyciu haseł, kluczy, certyfikatów lub oprogramowania systemu BRESOK. Zgłoszenie inne niż pisemne klient powinien potwierdzić pismem złożonym w oddziale do 7 dni roboczych od dnia wstępnego zgłoszenia.
2. Na podstawie zgłoszenia:
  - 1/ przygotowujemy i doręczamy klientowi nowe hasła, klucze oraz certyfikaty lub
  - 2/ instalujemy u klienta oprogramowanie systemu BRESOK.§ 7-10 stosujemy odpowiednio.

## § 15

1. Jeśli zaistnieje podejrzenie, że zlecenie złożono na skutek oszustwa lub nadużycia, mamy prawo:
  - 1/ wstrzymać realizację zlecenia i
  - 2/ uzależnić realizację zlecenia od dodatkowego, telefonicznego potwierdzenia zlecenia z użytkownikiem systemu BRESOK, uprawnionym do autoryzacji zleceń. Wstrzymanie realizacji zlecenia do czasu uzyskania takiego potwierdzenia, nie narusza warunków umowy.
2. Klient oświadcza, że wymienione dokumenty są aktualne oraz zobowiązuje się – przy jakiegokolwiek zmianie danych – jak najszybciej je zaktualizować:
  - 1/ Formularz zgłoszenia do Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta BRESOK oraz
  - 2/ Karta identyfikacyjna wraz z informacją o przetwarzaniu danych osobowych użytkowników systemu BRESOK (w tym numery telefonów oraz adresy e-mail).
3. Nie odpowiadamy za szkody powstałe w wyniku tego, że klient nie zaktualizował danych użytkowników systemu BRESOK.

## § 16

1. Zasady bezpieczeństwa oraz związane z nimi obowiązki klienta, przedstawiamy na:
  - 1/ naszej stronie internetowej: [www.mbank.pl/msp-korporacje/bankowosc-elektroniczna/bankowosc-mobilna/bezpieczenstwo/](http://www.mbank.pl/msp-korporacje/bankowosc-elektroniczna/bankowosc-mobilna/bezpieczenstwo/) oraz
  - 2/ stronie logowania do systemu mBank CompanyNet.
2. Klient zobowiązuje się zapoznawać z tymi informacjami nie rzadziej niż raz w tygodniu.
3. Klient odpowiada za naruszenie postanowień § 12-15 oraz ust. 2, a szczególnie za zlecenia złożone w związku z naruszeniem tych postanowień oraz zasad bezpieczeństwa, o których mowa w § 12.

## 4. Dostęp do informacji bankowej oraz usługi wewnątrzsystemowej poczty elektronicznej

### § 17

1. Klient zobowiązuje się wobec banku zapoznawać z treścią informacji bankowej nie rzadziej niż raz w tygodniu.
2. W systemie BRESOK udostępniamy klientowi informacje dotyczące:
  - 1/ danych o centrali i oddziałach banku, w tym o adresach i o numerach telefonów,
  - 2/ prowizji i opłat za usługi świadczone przez bank,
  - 3/ kursów walut,oraz informacje o:
  - 4/ saldzie na dany dzień i godzinę,
  - 5/ obrotach na rachunkach bankowych,
  - 6/ lokatach i kredytach.
3. Informacje bankowe z ust. 1-2 nie zastępują dokumentów bankowych. Zmiana zakresu tych informacji nie stanowi zmiany umowy oraz regulaminu.

### § 18

1. W systemie BRESOK udostępniamy klientowi usługę wewnątrzsystemowej poczty elektronicznej. Klient może wymieniać informacje tekstowe z bankiem.
2. Klient zobowiązuje się nie rzadziej niż raz w tygodniu pobierać i zapoznawać z treścią informacji, które udostępniamy pocztą elektroniczną.

## 5. Realizacja zleceń

### 1/ Ogólne zasady realizacji zleceń

### § 19

Zlecenia w systemie BRESOK mogą składać osoby, które klient wskazał w Formularzu zgłoszenia do Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta BRESOK jako „Osoby uprawnione do autoryzacji”.

### § 20

Klient autoryzuje zlecenia podpisem elektronicznym.

### § 21

1. Klient może składać zlecenia zarówno w dni robocze, jak i w dni wolne od pracy.
2. Za moment otrzymania zlecenia płatniczego uznajemy moment, w którym otrzymaliśmy zlecenie klienta. Jednak gdy otrzymaliśmy zlecenie płatnicze w dniu wolnym od pracy, uznajemy, że otrzymaliśmy zlecenie w pierwszym dniu roboczym po tym dniu.
3. Gdy otrzymamy zlecenie płatnicze po określonej przez nas godzinie granicznej przyjmujemy, że – w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych – otrzymaliśmy je w następnym dniu roboczym.
4. Szczegółowe informacje o realizacji zleceń udostępniamy w salach operacyjnych banku lub na naszej stronie: [www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje/](http://www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje/). Są tam m.in. informacje o:
  - 1/ godzinach granicznych,
  - 2/ terminach realizacji zleceń,
  - 3/ formach i zasadach, które stosujemy do rozliczeń pieniężnych.

### § 22

1. Z zastrzeżeniem § 21, klient może składać do banku zlecenia z przyszłą datą realizacji. Przyszła data realizacji jest jednakowa dla wszystkich zleceń, które są w jednej paczce zleceń.
2. Przyszła data realizacji zlecenia nie może wypadać później niż 180 dni od dnia złożenia zlecenia do banku.
3. Jeśli przyszła data realizacji zlecenia wypada w dniu wolnym od pracy przyjmujemy, że otrzymaliśmy zlecenie w pierwszym dniu roboczym po tym dniu.
4. Klient może pisemnie w oddziale (na Formularzu odwołania paczki ze zleceniami z przyszłą datą realizacji) lub elektronicznie w systemie BRESOK odwołać realizację wszystkich zleceń z przyszłą datą realizacji w jednej paczce zleceń (funkcja „Wycofanie paczki terminowej”). Może to zrobić najpóźniej do pierwszego dnia roboczego przed dniem realizacji zleceń.

5. Udostępniamy klientowi funkcję „Oczekujące na środki”. Zlecenia klienta będą czekały na środki do godziny granicznej dla danego typu zlecenia. Jest możliwość doliczenia czasu na przetworzenie zleceń, jeśli po ich złożeniu przez klienta nie będzie środków na rachunku.
6. Klient może zrezygnować z funkcji opisanych w ust. 4-5 w każdym czasie. Pisemne oświadczenie należy złożyć w oddziale. Zmienimy wtedy uprawnienia w systemie BRESOK w następnym dniu roboczym po dniu, gdy przyjęliśmy to oświadczenie.
7. Możemy ponownie włączyć usługę, jeśli otrzymamy pisemne oświadczenie klienta. Usługa będzie dostępna w następnym dniu roboczym.

### § 23

1. Realizujemy zlecenia klienta wyrażone w złotych lub w walutach obcych wymienionych w Tabeli kursów walut mBanku S.A.
2. Jeśli musimy przewalutować kwotę zlecenia, rozliczamy je po kursie waluty z Tabeli kursów walut mBanku S.A. z momentu realizacji zlecenia.
3. Jeśli musimy przewalutować kwotę zlecenia – między rachunkami prowadzonymi w banku lub dla przelewu krajowego z rachunku prowadzonego w banku – minimalna kwota pojedynczego zlecenia wynosić powinna co najmniej:
  - 1/ 100 jenów japońskich (JPY) albo 100 forintów węgierskich (HUF) albo
  - 2/ 1 jednostkę monetarną dla pozostałych walut, np. 1 złoty (PLN) albo 1 euro (EUR).
4. W odrębnych umowach między klientem a bankiem można inaczej określić zasady realizacji zleceń w walutach obcych.

### § 24

Zlecenie, które złożył klient, jest dla banku, z zastrzeżeniem § 15 ust. 1, § 22 ust. 4 i 5 oraz § 26 ust. 4, ostatecznym i wiążącym klienta poleceniem:

- 1/ obciążenia prowadzonego przez bank rachunku bankowego klienta oraz
- 2/ z zastrzeżeniem polecenia realizacji przekazu pocztowego – poleceniem uznania rachunku bankowego podanego w treści zlecenia.

### § 25

1. Klient upoważnia bank do obciążania swojego rachunku bankowego kwotą zrealizowanych zleceń.
2. Obciążamy rachunek klienta w momencie, w którym zrealizujemy zlecenie, chyba że odrębne umowy między klientem z bankiem stanowią inaczej.
3. W momencie obciążania rachunku klient musi mieć na rachunku środki pieniężne w wysokości co najmniej kwoty zlecenia oraz prowizji lub opłaty za to zlecenie.

### § 26

1. Potwierdzamy realizację zleceń wyciągami z rachunku bankowego, zgodnie z postanowieniami umowy rachunku bankowego oraz regulaminu rachunku bankowego.
2. Wyciągi z rachunku bankowego zawierają w szczególności informacje o:
  - 1/ zrealizowanych zleceniach i rozliczeniach z tego tytułu,
  - 2/ pobranych prowizjach i opłatach.
3. Klient może zgłosić nam zastrzeżenia do informacji z ust. 2 w sposób oraz w terminach określonych w regulaminie rachunku bankowego.
4. Klient może odwołać zlecenie do dnia, który poprzedza dzień realizacji zlecenia włącznie. Za odwołanie zlecenia możemy pobrać opłatę zgodną z Taryfą.

### § 27

Nie ponosimy odpowiedzialności za:

- 1/ zaginięcie, zniekształcenia lub zwłokę w realizacji zlecenia powstałe z przyczyn niezależnych od banku, w trakcie przekazywania zlecenia za pomocą jakichkolwiek urządzeń łączności przewodowej lub bezprzewodowej, oraz
- 2/ skutki realizacji zlecenia złożonego przez klienta.

### § 28

1. Postanowienia, zawarte w § 21, 22 oraz 26 ust. 1, nie dotyczą polecenia zapłaty. Realizujemy je zgodnie z odrębną umową.
2. Szczegółowe zasady realizacji polecenia założenia lokaty terminowej określa „Regulamin złotych i walutowe lokaty terminowe Klientów instytucjonalnych”.

## 2/ Szczególne zasady realizacji przelewów krajowych dewizowych, przelewów walutowych oraz polecenia przelewu SEPA

### § 29

1. Realizujemy przelewy zagraniczne z niżej opisanymi opcjami podziału kosztów:
  - 1/ SHA – prowizjami i opłatami dzieli się odpowiednio klient (zleceniodawca) i beneficjent (klient ponosi prowizje i opłaty banku, a beneficjent wszystkie pozostałe opłaty i prowizje),
  - 2/ OUR – prowizje i opłaty pokrywa wyłącznie klient (zleceniodawca),
  - 3/ BEN – prowizje i opłaty pokrywa wyłącznie beneficjent. W tym przypadku obciążymy rachunek klienta (zleceniodawcy) pełną kwotą zlecenia, a kwotę przelewu pomniejszymy o prowizje i opłaty banku (pokrywa je beneficjent).
2. Szczegółowe informacje o dostępności trybów realizacji zleceń określa aktualna Taryfa oraz informacje na naszej stronie: [www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje](http://www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje) w „Zasadach realizacji zleceń zagranicznych”.

### § 30

1. W zależności od waluty transakcji i wyboru klienta, realizujemy przelewy zagraniczne w następujących trybach:
  - 1/ STANDARD – tryb realizacji zlecenia w dacie waluty dla banku beneficjenta D+2,
  - 2/ PILNY – tryb realizacji zlecenia w dacie waluty dla banku beneficjenta D+1,
  - 3/ EKSPRES – tryb realizacji zlecenia w dacie waluty dla banku beneficjenta D,gdzie D oznacza datę realizacji dyspozycji płatniczej klienta przez bank.
2. Szczegółowe informacje o tym, jakie tryby realizacji zleceń są dostępne dla poszczególnych walut, określa aktualna Taryfa oraz informacje na naszej stronie: [www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje](http://www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje) w „zasadach realizacji zleceń zagranicznych”.

### § 31

1. Aby zlecenie zagraniczne było zgodne z przepisami ustawy o usługach płatniczych, klient upoważnia bank do zmiany:
  - 1/ trybu zlecenia – ze STANDARD na PILNY,
  - 2/ opcji kosztów – z BEN lub OUR na SHA.
2. Upoważnienie nie dotyczy przelewów, które klient dostarcza do systemu BRESOK w plikach podpisanych obsługiwanych w banku certyfikatem.
3. Jeśli w poleceniu przelewu SEPA kod BIC banku beneficjenta nie zgadza się z jego rachunkiem IBAN, klient upoważnia bank do wyznaczenia kodu BIC banku beneficjenta na podstawie podanego rachunku IBAN beneficjenta.

### 3/ Szczególne zasady realizacji przekazów pocztowych z potwierdzeniem odbioru

#### § 32

Klient, za pośrednictwem systemu BRESOK, może złożyć polecenie wykonania – na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przekazu pocztowego:

- 1/ z potwierdzeniem odbioru („zwykłego”), który jest doręczany pod podany adres, zgodnie z właściwymi obowiązującymi przepisami,
- 2/ na poste restante – klient wskazuje konkretną placówkę operatora pocztowego, w której adresat przekazu odbiera przekaz pocztowy. Taki przekaz musi zawierać:
  - a/ imię i nazwisko lub pełną nazwę adresata przekazu,
  - b/ prawidłowe oznaczenie („Poste Restante”),
  - c/ pocztowy numer adresowy wybranej placówki.

#### § 33

1. Operator pocztowy będzie przetwarzał dane adresatów przekazu pocztowego, które podał klient.
2. Operator pocztowy – zgodnie z ustawą Prawo pocztowe z 23 listopada 2012 r. – ma obowiązek zachować tajemnicę pocztową, czyli zapewnić tajność danych, które dotyczą:
  - 1/ podmiotów, które korzystają z usług pocztowych oraz
  - 2/ zakresu wykonywanych usług.
3. Wyjątkiem od tego zapisu są sytuacje, w których obowiązek ujawnienia tych danych wynika z orzeczenia sądu, organu administracji publicznej, lub wiąże się z wykonaniem obowiązku prawnego opartego na innej podstawie.

#### § 34

1. Statusy potwierdzenia realizacji przekazu pocztowego, z zastrzeżeniem § 29 Regulaminu, przekazujemy Klientowi po tym jak otrzyma od Operatora pocztowego odcinek blankietu przekazu pocztowego „Potwierdzenie odbioru”, na którym odbiorca przekazu pocztowego złożył swój własnoręczny podpis lub dokumentu zwrotu. Statusy zwrotne „Potwierdzenia odbioru” z wystanych zleceń przekazu pocztowego udostępniamy Klientowi w raporcie zwrotnym. Jego struktura jest opisana na naszych stronach internetowych: [www.mbank.pl/mssp-korporacje/obsługa-bieżaca/przelewy-przekazy/przekaz-pocztowy/](http://www.mbank.pl/mssp-korporacje/obsługa-bieżaca/przelewy-przekazy/przekaz-pocztowy/) lub [www.mbank.pl/pomoc/info/mssp-korporacje/struktury-plikow-wymiany-danych.html](http://www.mbank.pl/pomoc/info/mssp-korporacje/struktury-plikow-wymiany-danych.html), w pliku: Struktura\_raportu\_przekazu\_pocztowego.
2. Nie przekazujemy klientowi papierowych dokumentów potwierdzenia odbioru. Dokumenty te archiwizujemy w banku zgodnie z odrębnymi przepisami.
3. Możemy przekazać klientowi elektroniczne obrazy dokumentów potwierdzenia odbioru, o ile klient wcześniej:
  - 1/ złoży podpisaną „Dyspozycję nadania uprawnień do korzystania ze strony internetowej <https://upload.mbank.pl/upload/> i obrazów dokumentów potwierdzenia odbioru w ramach przekazu pocztowego” oraz
  - 2/ wyrazi zgodę na ponoszenie kosztów związanych z udostępnieniem tej usługi.
4. Elektroniczne obrazy dokumentów potwierdzenia odbioru przekazów pocztowych udostępniamy na stronie internetowej: <https://upload.mbank.pl/upload/>, gdy otrzymamy zgodę klienta i podpisaną dyspozycję, o której mowa ust. 3.
5. Możemy udostępnić klientowi oryginał dokumentu potwierdzenia odbioru przekazu pocztowego. Na prośbę klienta, w terminie 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania, dostarczymy oryginalny dokument potwierdzenia odbioru przekazu pocztowego pod podany przez klienta adres.
6. Usługi, o których mowa w ust. 3-5, są dodatkowo płatne. Stawki opłat określa Taryfa lub „Dyspozycja nadania uprawnień do korzystania ze strony internetowej: <https://upload.mbank.pl/upload/> i obrazów dokumentów potwierdzenia odbioru w ramach przekazu pocztowego”.

#### § 35

Za realizację i zwrot przekazu pocztowego pobieramy opłaty pocztowe, które przekazujemy operatorowi pocztowemu. Aktualną wartość tej opłaty publikujemy na naszej stronie: <http://www.mbank.pl/pomoc/info/mssp-korporacje/regulamin/obsługa-bieżaca-obsługa-rozliczen.html> i [www.mbank.pl/mssp-korporacje/obsługa-bieżaca/przelewy-przekazy/przekaz-pocztowy/](http://www.mbank.pl/mssp-korporacje/obsługa-bieżaca/przelewy-przekazy/przekaz-pocztowy/).

### 4/ Szczególne zasady realizacji zleceń masowych przelewów krajowych (Przelew masowy)

#### § 36

1. Na podstawie umowy albo zaakceptowanej przez bank odrębnej dyspozycji klienta udostępniamy klientowi Przelew masowy.
2. Klient Przelewem masowym może realizować polecenia przelewów krajowych, w tym przelewów na rachunek składkowy przydzielony przez ZUS, które wynikają wyłącznie z dyspozycji własnych klienta.
3. Przelew masowy możemy udostępnić klientowi, który ma w banku pomocniczy rachunek bankowy w PLN („rachunek Przelew masowy”).
4. Zlecenia Przelewu masowego można składać wyłącznie ze wskazanych przez klienta rachunków Przelew masowy. Klient podaje je w umowie albo zaakceptowanej przez bank odrębnej dyspozycji.
5. Realizujemy Przelew masowy wyrażony wyłącznie w złotych.
6. Przelew masowy realizujemy do wysokości limitu, który jest sumą:
  - 1/ salda rachunku Przelew masowy oraz
  - 2/ ewentualnie przyznanego na podstawie odrębnej umowy kredytu w tym rachunku.
7. Z zastrzeżeniem ust. 8 - 9, przyjęcie do realizacji przez bank zlecenia Przelew masowy skutkuje:
  - 1/ blokadą środków na rachunku Przelew masowy w dniu roboczym, w którym przyjęliśmy zlecenie do realizacji – jeśli klient wystąpił zlecenie do godziny określonej przez bank – i realizacją zlecenia w tym samym dniu roboczym, albo
  - 2/ blokadą środków na rachunku Przelew masowy w następnym dniu roboczym – jeśli klient wystąpił zlecenie po godzinie określonej przez bank – i realizacją zlecenia w następnym dniu roboczym.
8. Gdy przyjmujemy zlecenie masowego przelewu krajowego w dniu wolnym od pracy, środki na rachunku blokujemy w pierwszym dniu roboczym po tym dniu.
9. Gdy przyjmujemy zlecenie przelewu masowego z przyszłą datą realizacji, środki na rachunku blokujemy w dniu roboczym, który jest dniem realizacji zlecenia. Jeżeli przyszła data realizacji, którą wskazał klient, jest dniem wolnym od pracy, środki na rachunku blokujemy w pierwszym dniu roboczym po tym dniu.
10. Środki na rachunku Przelew masowy blokujemy w wysokości równej sumie wszystkich zleceń cząstkowych przesłanych w zleceniu Przelew masowy.
11. Rachunek Przelew masowy obciążamy łączną kwotą zrealizowanych zleceń.
12. Zlecenia cząstkowe, które wchodzi w skład Przelewu masowego, realizujemy w określonym przez klienta dniu realizacji zlecenia Przelew masowy, nawet jeśli z treści poszczególnych zleceń cząstkowych wynika, że mamy je zrealizować w innym dniu roboczym.

### 6. Ograniczenia w realizacji zleceń

#### § 37

Klient ma prawo swobodnie dysponować środkami pieniężnymi na rachunku bieżącym lub pomocniczym:

- 1/ do wysokości bieżącego salda,
- 2/ zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.



## § 38

- Odmawiamy realizacji zlecenia, jeśli jest ono niezgodne z:
  - umową (i ewentualnie umową kredytową – dla zleceń wypłat z kredytu),
  - Regulaminem lub
  - przepisami prawa.
- Jeśli klient złożył zlecenie przelewu krajowego dewizowego albo przelewu walutowego w trybie realizacji przelewu, którego dla nie obsługujemy dla waluty złożonego zlecenia, z zastrzeżeniem § 31 ust. 4, odmawiamy realizacji zlecenia.
- Możemy odmówić realizacji zlecenia, jeśli na rachunku klienta nie ma wystarczających środków na realizację zlecenia oraz należne nam prowizje lub opłaty.
- Jeśli klient poda w treści zlecenia błędny identyfikator NRB lub błędny identyfikator IBAN, możemy odmówić realizacji tego zlecenia. Za błędny uznaje się identyfikator NRB lub identyfikator IBAN niezgodny ze standardem numeru rachunku bankowego określonym w Zarządzeniu Prezesa NBP, o którym mowa w § 2 pkt 4.
- Możemy odmówić realizacji zlecenia składanego przez osobę uprawnioną do autoryzacji zleceń, która nie złożyła w oddziale obowiązkowej „Karty identyfikacyjnej wraz z informacją o przetwarzaniu danych osobowych”.
- Możemy odmówić realizacji zlecenia, którego data realizacji wypada po upływie 180 dni od dnia jego złożenia do banku.

## § 39

Nie zrealizujemy zlecenia, jeśli negatywnie zweryfikujemy podpis elektroniczny osoby autoryzującej zlecenia.

## § 40

- Jeśli odmówimy realizacji zlecenia, prześlemy informację o tym użytkownikowi. W przypadkach, o których mowa w § 38 ust. 3-6, informację o odmowie realizacji zlecenia prześlemy użytkownikowi za pomocą:
  - komunikatu w systemie BRESOK albo,
  - na wniosek klienta – wiadomości e-mail wysyłanej na wskazany przez klienta adres,
  - faksu – na wskazany przez klienta numer.
- Mamy prawo pobierać opłatę za powiadomienie o odmowie realizacji zlecenia, jeśli była ona uzasadniona. Wysokość opłaty jest zgodna z Taryfą.

## 7. Zasady obliczania odsetek

### § 41

- Środki pieniężne gromadzone na bieżących lub pomocniczych rachunkach bankowych klienta są oprocentowane według zmiennej stopy procentowej.
- Szczegółowe zasady oprocentowania środków pieniężnych na:
  - bieżących lub pomocniczych rachunkach bankowych określa umowa rachunku bankowego (bieżącego lub pomocniczego) oraz „Regulamin otwierania, prowadzenia i zamykania rachunków bankowych w mBanku S.A.”,
  - rachunkach lokat terminowych klienta określa „Regulamin złotych i walutowych lokat terminowych Klientów instytucjonalnych”.

## 8. Prowizje i opłaty

### § 42

- Za czynności określone w Regulaminie pobieramy prowizje i opłaty zgodnie z Rozdziałem I Taryfy. Stanowi ona integralną część Umowy.
- Za obsługę polecenia wykonania przekazu pocztowego dodatkowo pobieramy opłaty pocztowe zgodnie z aktualnym cennikiem Operatora pocztowego. Jest on dostępny na naszych stronach internetowych: [www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje/](http://www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje/).
- Za realizację Przelewu masowego pobieramy opłaty zgodnie z umową albo odrębną, zaakceptowaną przez nas dyspozycją klienta.
- Rodzaje lub wysokość prowizji i opłat mogą się zmieniać. Zmiany zależą w szczególności od naszych kosztów obsługi operacji, w tym od parametrów rynkowych, takich jak: stopa inflacji, kursy walutowe, referencyjne stawki oprocentowania ustalane przez NBP.
- „Taryfę prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” wprowadza Prezes Zarządu Banku w formie zarządzenia.

### § 43

- Jeśli zmienimy załącznik do umowy, którym jest Rozdział I Taryfy, to opublikujemy go pod adresem [www.mbank.pl/aktualnosci/msp-korporacje](http://www.mbank.pl/aktualnosci/msp-korporacje). Udostępnimy także informację o dacie publikacji oraz o dacie wejścia w życie zmian. Za dzień doręczenia zmian w tym załączniku uważamy ósmy dzień od publikacji zmian na naszej stronie internetowej.
- Klient zobowiązuje się zapoznawać z informacjami dla klientów, które publikujemy pod adresem [www.mbank.pl/aktualnosci/msp-korporacje](http://www.mbank.pl/aktualnosci/msp-korporacje), co najmniej raz w tygodniu.
- Jeśli w ciągu 14 dni od dnia doręczenia nowego załącznika – Rozdziału I Taryfy, klient nie oświadczy pisemnie, że nie akceptuje wprowadzonych zmian, uważamy, że je przyjął i obowiązują strony od dnia wejścia zmian w życie.
- Jeśli klient nie zaakceptuje wprowadzanych zmian prowizji i opłat bankowych w terminie podanym w ust. 3 – oznacza to wypowiedzenie przez klienta umowy rachunku bankowego (zgodnie z § 46 ust. 1).
- Aktualne stawki Taryfy oraz informacje o ich zmianie są w salach operacyjnych banku lub pod adresem [www.mbank.pl/aktualnosci/msp-korporacje](http://www.mbank.pl/aktualnosci/msp-korporacje).

### § 44

- Klient upoważnia nas do obciążania swojego rachunku bankowego należnymi bankowi prowizjami i opłatami, w tym ewentualnymi prowizjami lub opłatami banku pośredniczącego w realizacji zlecenia.
- Obciążamy rachunek klienta prowizjami i opłatami z tytułu realizacji zlecenia w momencie, w którym realizujemy zlecenie, chyba, że strony ustalą w tym zakresie inne zasady w odrębnych umowach.
- Opłatę miesięczną za korzystanie z systemu BRESOK pobieramy za cały rozpoczęty miesiąc z góry.
- Zasady wyrażone w ust. 2-3 stosuje się, chyba że postanowienia odrębnych umów zawartych przez strony stanowią inaczej.

## 9. Zmiana Regulaminu, zmiana postanowień Umowy oraz rozwiązanie Umowy

### § 45

- Możemy zmienić postanowienia regulaminu podczas trwania umowy.
- Nowy tekst regulaminu lub zawiadomienie o zmianach przekazujemy klientowi:
  - listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru,
  - przez wręczenie za pokwitowaniem,
  - elektronicznie w systemie BRESOK.



3. Doręczenie zmian regulaminu elektronicznie oznacza, że klient otrzyma – pocztą wewnątrzsystemową – informację o sposobie i dniu udostępnienia zmian regulaminu do pobrania. Dniem doręczenia zmian regulaminu jest ósmy dzień od dnia udostępnienia klientowi zmian regulaminu do pobrania.
4. Gdy klient nie zgadza się przyjąć nowych postanowień regulaminu, powinien złożyć pisemną odmowę. Ma na to 14 dni od doręczenia nowego tekstu regulaminu lub zawiadomienia. Odmowa oznacza wypowiedzenie umowy (zgodnie z § 46 ust. 1).
5. Jeśli klient nie złoży odmowy przyjęcia nowych postanowień Regulaminu w ciągu 30 dni od ich doręczenia, uznajemy, że je przyjął.

#### § 46

1. Każda ze stron umowy może wypowiedzieć umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. Bieg terminu wypowiedzenia liczy się od dnia doręczenia wypowiedzenia jednej ze stron.
2. Bank może wypowiedzieć umowę, w szczególności, jeśli:
  - 1/ klient rażąco naruszy postanowienia umowy, regulaminu, umowy rachunku bankowego oraz regulaminu rachunku bankowego,
  - 2/ klient podał nieprawdziwe informacje przy zawieraniu umowy lub podczas jej trwania,
  - 3/ klient podejmuje działania wywołujące lub mogące doprowadzić do powstania szkody po stronie banku,
  - 4/ klient ujawnia informacje o działaniu systemu BRESOK, których ujawnienie może spowodować nieskuteczność mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo zleceń,
  - 5/ bank wyłączy system BRESOK z eksploatacji,
  - 6/ klient znajdzie się w wykazie zawierającym publiczne ostrzeżenie Komisji Nadzoru Finansowego przed nieuczciwymi przedsiębiorcami, zamieszczanym na oficjalnej stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego (dotyczy również ujawnienia klienta w wykazie zamieszczonym na oficjalnej stronie zagranicznego odpowiednika Komisji Nadzoru Finansowego zawierającego publiczne ostrzeżenie organu nadzoru finansowego przed nieuczciwymi przedsiębiorcami).
3. Wypowiedzenie umowy przez każdą ze stron następuje w formie pisemnej. Powinny je podpisać osoby uprawnione do składania oświadczeń woli w zakresie praw i obowiązków majątkowych. Jeśli umowę wypowiedzi bank, powiadamia klienta o przyczynie jej wypowiedzenia.

#### § 47

Umowa rozwiązuje się z dniem rozwiązania zawartej przez klienta z bankiem umowy rachunku bankowego (bieżącego lub pomocniczego), którą oznaczono we wstępie do umowy.

#### § 48

Klient odpowiada wobec banku za wykonanie wszelkich zobowiązań, które powstały w trakcie obowiązywania umowy i związane są z jej wykonaniem.

#### § 49

1. Postanowienia umowy, z zastrzeżeniem § 44 ust. 1 oraz § 45 ust. 1 - 2 regulaminu, można zmienić wyłącznie w formie pisemnej.
2. Zmianę postanowień umowy stanowi również zmiana w treści załączników do umowy, o których mowa w § 6.

### 10. Postanowienia końcowe

#### § 50

1. Klient odpowiada za złożenie „Karty identyfikacyjnej wraz z informacją o przetwarzaniu danych osobowych” przez każdą z osób uprawnionych do autoryzacji zleceń.
2. Klient odpowiada za niezwłoczną aktualizację danych osobowych przez osoby uprawnione do autoryzacji zleceń w zakresie określonym w „Karcie identyfikacyjnej wraz z informacją o przetwarzaniu danych osobowych”.
3. Osoby, o których mowa w ust. 1, aktualizują swoje dane osobowe w oddziale – po okazaniu ważnego dokumentu tożsamości.

#### § 51

Klient zobowiązuje się nie dostarczać do banku, za pośrednictwem systemu BRESOK, treści o charakterze bezprawnym.

#### § 52

1. Możemy wstrzymać świadczenie usług w systemie BRESOK, jeśli uniemożliwia to awaria systemu komputerowego lub telekomunikacyjnego banku – do czasu usunięcia awarii.
2. Wstrzymanie świadczenia usług z powodu awarii systemu komputerowego lub telekomunikacyjnego nie jest naruszeniem postanowień umowy ani regulaminu przez Bank.

#### § 53

1. Jesteśmy administratorem danych osobowych klienta, osób go reprezentujących oraz innych osób działających w imieniu klienta w związku z realizacją Umowy.
2. Przetwarzamy dane osobowe klienta, osób go reprezentujących oraz innych osób działających w imieniu klienta w związku z realizacją umowy, aby zawrzeć i wykonywać Umowę.
3. Przetwarzamy dane, które dotyczą klienta, osób go reprezentujących oraz innych osób działających w imieniu klienta w związku z realizacją umowy również:
  - 1/ na potrzeby statystyczne, analityczne, oceny i monitorowania ryzyka operacyjnego, rozpatrywania reklamacji, dochodzenia roszczeń, przeciwdziałania nadużyciom, realizacji obowiązków, które wynikają z obowiązującego prawa (w szczególności AML, FATCA, CRS, MIFID), archiwizacji,
  - 2/ aby przekazywać klientowi materiały marketingowe naszych usług i produktów własnych oraz spółek, które wchodzą w skład Grupy kapitałowej mBanku. Wykaz spółek można znaleźć na stronie mbank.pl, w zakładce Grupa mBanku.
4. Przetwarzamy dane osobowe klienta, osób go reprezentujących oraz innych osób działających w imieniu klienta w związku z realizacją umowy przez okres niezbędny do zawarcia i wykonania umowy, której klient jest stroną, a następnie przez 10 lat od zakończenia umowy lub inny okres właściwy dla przedawnienia ewentualnych roszczeń. Po tym okresie zanonimizujemy dane.
5. Klient, osoby go reprezentujące oraz inne osoby działające w imieniu klienta w związku z realizacją Umowy:
  - 1/ mają prawo do dostępu i sprostowania swoich danych, a także ich przeniesienia oraz
  - 2/ mogą żądać ich usunięcia, ograniczenia lub wnieść sprzeciw wobec ich przetwarzania.
6. Inspektorem danych osobowych jest nasz pracownik, do którego można napisać na adres: [Inspektordanychosobowych@mbank.pl](mailto:Inspektordanychosobowych@mbank.pl).
7. Opisałiśmy, jak przetwarzamy dane osobowe w Pakiecie RODO dostępnym na stronie [www.mbank.pl/pdf/rodo/pakiet-rodo.pdf](http://www.mbank.pl/pdf/rodo/pakiet-rodo.pdf).
8. Skargę na to, jak przetwarzamy dane osobowe, można wnieść do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, który jest organem nadzorczym w zakresie ochrony danych osobowych.
9. Realizacja przelewów zagranicznych za pośrednictwem SWIFT (Stowarzyszenie na Rzecz Światowej Międzybankowej Telekomunikacji Finansowej) może skutkować tym, że administracja rządowa Stanów Zjednoczonych będzie mieć dostęp do danych osobowych klienta, osób, które go reprezentują oraz innych osób działających w imieniu klienta w związku z realizacją umowy. Władze amerykańskie zobowiązały się wykorzystywać te dane wyłącznie do walki z terroryzmem, z poszanowaniem gwarancji europejskiego systemu ochrony danych osobowych.
10. Możemy ujawnić dane, w tym dane osobowe klienta, osób go reprezentujących oraz innych osób działających w imieniu klienta w związku z realizacją umowy, podmiotom, którym powierzamy przetwarzanie danych (aby realizować umowy o świadczenie usług na rzecz banku).

11. Mamy prawo przekazywać dane o zobowiązaniach, które powstały z tytułu umowy zawartej na podstawie tego wniosku, w tym dane osobowe klienta, do:
  - 1/ systemu Bankowy Rejestr (BR) – bazy danych, której administratorem jest Związek Banków Polskich, działający na podstawie ustawy z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
  - 2/ Biura Informacji Kredytowej (BIK), które działa na podstawie ustawy z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
  - 3/ biur informacji gospodarczej, które działają na podstawie ustawy z 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, jeśli:
    - a/ łączna kwota zobowiązań wobec banku wynosi co najmniej 500 złotych,
    - b/ świadczenie/a są wymagalne od co najmniej 30 dni,
    - c/ upłynął co najmniej miesiąc od dnia, w którym wystaliśmy do klienta wezwanie do zapłaty z ostrzeżeniem o zamiarze przekazania danych do biura.

#### § 54

1. Klient może złożyć reklamację na usługi, które świadczymy na podstawie umowy:
  - 1/ w każdym naszym oddziale, który obsługuje klientów. Listę oddziałów z adresami podajemy na naszej stronie internetowej,
  - 2/ pisemnie, ustnie (telefonicznie albo podczas spotkania z naszym pracownikiem) oraz
  - 3/ elektronicznie, w szczególności przez system mBank CompanyNet.
2. Każda reklamacja powinna zawierać:
  - 1/ szczegółowy opis zdarzenia, które budzi zastrzeżenia,
  - 2/ oczekiwania klienta co do sposobu rozwiązania reklamacji,
  - 3/ numer rachunku bankowego, nazwę klienta, REGON oraz
  - 4/ dane osoby, która składa reklamację (imię, nazwisko, numer telefonu i adres e-mail).
3. Rozpatrujemy reklamacje w możliwie najkrótszym czasie. Termin ten nie powinien przekraczać 15 dni roboczych dla nas od dnia, kiedy otrzymaliśmy reklamację. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, możemy wydłużyć czas odpowiedzi do maksymalnie 35 dni roboczych. Powiadomimy o tym klienta.
4. Gdy rozpatrzymy reklamację, zawiadomimy klienta o jej wyniku. Na reklamację odpowiadamy pisemnie albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
5. Jeśli nie uwzględnimy roszczeń reklamacyjnych, klient może wystąpić do nas o ponowne rozpatrzenie jego sprawy. Odwołanie klient składa pisemnie w ciągu 14 dni od daty, kiedy otrzymał odpowiedź na reklamację i podaje w nim dane z ust. 2.
6. Niezależnie od postępowania reklamacyjnego klient może dochodzić przeciwko nam roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
7. Naszą działalność nadzoruje Komisja Nadzoru Finansowego.

#### § 55

Regulamin, zgodnie z art. 384 Kodeksu cywilnego oraz art. 109 Prawa bankowego, ma charakter wiążący.