



REGULAMIN

Elektroniczny System Obsługi Klienta MultiCash

Spis treści

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE	3
ROZDZIAŁ II WARUNKI UDOSTĘPNIENIA SYSTEMU MULTICASH	4
ROZDZIAŁ III UDOSTĘPNIENIE SYSTEMU MULTICASH	4
ROZDZIAŁ IV BEZPIECZEŃSTWO SYSTEMU MULTICASH	4
ROZDZIAŁ V DOSTĘP DO INFORMACJI BANKOWEJ	5
ROZDZIAŁ VI REALIZACJA ZLECEŃ.....	6
ROZDZIAŁ VII OGRANICZENIA W REALIZACJI ZLECEŃ	8
ROZDZIAŁ VIII ZASADY OBLICZANIA ODSETEK.....	9
ROZDZIAŁ IX PROWIZJE I OPŁATY	9
ROZDZIAŁ X ZMIANA REGULAMINU, ZMIANA POSTANOWIEŃ UMOWY ORAZ ROZWIĄZANIE UMOWY	10
ROZDZIAŁ XI REKLAMACJE.....	10
ROZDZIAŁ XII POSTANOWIENIA KOŃCOWE	11

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

W tym regulaminie określamy zasady, na których klient może korzystać z **systemu MultiCash**, który udostępniamy na podstawie umowy w sprawie korzystania z Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta MultiCash.

§ 2

Pojęcia, których używamy w regulaminie, oznaczają:

- 1/ **bank, my** – mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie,
- 2/ **biała lista** – elektroniczny wykaz podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT, prowadzony przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej. Podstawą prawną prowadzenia białej listy jest ustawa z 12 kwietnia 2019 r. o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw,
- 3/ **dzień roboczy** – każdy dzień z wyjątkiem sobót, niedziel oraz innych dni ustawowo wolnych od pracy,
- 4/ **Karta identyfikacyjna** – Karta identyfikacyjna z informacją o przetwarzaniu danych osobowych, która jest załącznikiem nr 3 do umowy,
- 5/ **hasło prywatnego klucza podpisu elektronicznego** – czynnik uwierzytelniający, który każdy użytkownik ustala indywidualnie podczas instalacji. Hasło to zabezpiecza przed niepożądanym dostępem do prywatnego klucza podpisu elektronicznego,
- 6/ **identyfikator IBAN** – Międzynarodowy Numer Rachunku Bankowego używany w rozliczeniach transgranicznych. Określa go Zarządzenie nr 7/2017 Prezesa NBP z 20.02.2017 r. w sprawie sposobu numeracji banków i rachunków bankowych,
- 7/ **identyfikator NRB** – Numer Rachunku Bankowego używany w rozliczeniach krajowych, określony w Zarządzeniu, o którym mowa w pkt 8,
- 8/ **klient** – osoba fizyczna wykonująca działalność gospodarczą, osoba prawna albo jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej, o ile ma zdolność prawną, która jest posiadaczem rachunku (bieżącego lub pomocniczego) w banku,
- 9/ **KRS** – odpis z Krajowego Rejestru Sądowego albo wydruk z internetowej wyszukiwarki podmiotów z Krajowego Rejestru Sądowego, dostępnej na stronie Ministerstwa Sprawiedliwości,
- 10/ **klucze podpisu elektronicznego** – prywatny klucz podpisu elektronicznego oraz publiczny klucz podpisu elektronicznego, które nie wywołują skutków prawnych równorzędnych podpisowi własnoręcznemu, zgodnie z przepisami ustawy z 05.09.2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej,
- 11/ **listy inicjalizacyjne** – listy drukowane lub elektroniczne (w formacie PDF, generowane na serwerze bankowym) z informacją o danym użytkowniku oraz parametrach połączenia z serwerem MultiCash,
- 12/ **lokalizacja** – wyznaczone przez klienta miejsce, w którym korzysta on z oprogramowania MultiCash,
- 13/ **oddział** – oddział korporacyjny banku, który prowadzi bieżący lub pomocniczy rachunek bankowy klienta,
- 14/ **oprogramowanie MultiCash** – część systemu MultiCash, która składa się z zestawu programów, które przekazujemy klientowi na zasadach określonych w umowie i regulaminie,
- 15/ **plik *.BPD** – plik, który umożliwia: połączenie telekomunikacyjne między klientem a bankiem, dostęp do informacji bankowej oraz składanie zleceń,
- 16/ **podpis elektroniczny** – dane w postaci elektronicznej, które z innymi danymi, do których je dołączono lub z którymi są logicznie powiązane, identyfikują osobę, która składa podpis elektroniczny,
- 17/ **podpis elektroniczny rozproszony** – łącznie dwa lub więcej różne podpisy elektroniczne, przesłane z różnych lokalizacji,
- 18/ **prywatny klucz podpisu elektronicznego** – niepowtarzalne i przyporządkowane użytkownikowi dane, zabezpieczone hasłem, które są pierwszą (prywatną) częścią klucza podpisu elektronicznego. Przechowuje go użytkownik i wykorzystuje – w połączeniu z publicznym kluczem podpisu elektronicznego – do składania podpisu elektronicznego,
- 19/ **publiczny klucz podpisu elektronicznego** – niepowtarzalne i przyporządkowane użytkownikowi dane, które są drugą (publiczną) częścią klucza podpisu elektronicznego, przechowywaną na serwerze bankowym. Służy do składania podpisu elektronicznego (w połączeniu z prywatnym kluczem podpisu elektronicznego),
- 20/ **regulamin** – regulamin „Elektroniczny System Obsługi Klienta MultiCash”,
- 21/ **nasza strona internetowa** – portal internetowy Grupy mBanku, dostępny pod adresem <http://www.mbank.pl>,
- 22/ **system MultiCash** – Elektroniczny System Obsługi Klienta MultiCash. To zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, który:
 - a/ działa w architekturze klient-serwer, gdzie serwer MultiCash zapewnia usługi dla klientów, zgłaszających do serwera żądania obsługi z wykorzystaniem oprogramowania współpracującego z serwerem MultiCash,
 - b/ zapewnia składanie i przetwarzanie zleceń oraz wysyłanie i odbieranie danych w komunikacji z serwerem MultiCash,
- 23/ **umowa** – umowa w sprawie korzystania z Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta MultiCash,
- 24/ **uprawniony pracownik** – pracownik oddziału, który może reprezentować bank przy czynnościach opisanych w regulaminie, zgodnie z przepisami wewnętrznymi banku,

- 25/ **użytkownik** – osoba fizyczna, która ma prawo korzystać z systemu MultiCash w imieniu i na rzecz klienta. Klient określa użytkowników w załączniku nr 1 do umowy,
- 26/ **zlecenie** – zlecenie przeprowadzania rozliczeń pieniężnych za pośrednictwem banku lub inna usługa, którą klient zleca elektronicznie w systemie MultiCash. W szczególności są to polecenia: przelewu krajowego złotowego, przelewu krajowego dewizowego, płatności zagranicznej (w tym przelewu SEPA), przelewu składek do ZUS, zapłaty lub przelewu do organu podatkowego,
- 27/ **zlecenia oczekujące na środki** – zlecenia, których nie zrealizowaliśmy, ponieważ klient nie miał środków na rachunku, ale jednocześnie nie odmówiliśmy ich realizacji. Zrealizujemy je, jeśli klient zasili rachunek kwotą niezbędną do realizacji tych zleceń. Godzinę, do której w dniu realizacji zleceń musimy zaksięgować środki na rachunku, określamy w zasadach realizacji zleceń płatniczych. Publikujemy je w oddziałach lub na naszej stronie internetowej. Gdy klient nie zapewni środków na rachunku bankowym, mamy prawo odmówić realizacji tych zleceń w danej sesji lub dniu.

Rozdział II

Warunki udostępnienia systemu MultiCash

§ 3

1. Udostępniamy system MultiCash klientowi, który:
 - 1/ ma w banku bieżący lub pomocniczy rachunek bankowy,
 - 2/ zawarł umowę z bankiem.
2. Umowa jest umową ramową w rozumieniu przepisów ustawy o usługach płatniczych.
3. 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.
4. Klient, aby korzystać z systemu MultiCash, potrzebuje:
 - 1/ oprogramowania z modułem komunikacyjnym zdolnym do połączenia z naszym serwerem MultiCash. Szczegółowe parametry techniczne określa Karta uprawnień Klienta Systemu MultiCash, która jest załącznikiem nr 1 do umowy,
 - 2/ dostępu do internetu, komputera z portem USB oraz drukarki.
5. Do komunikacji z naszym serwerem MultiCash klient może użyć oprogramowania, które:
 - 1/ dostarczamy klientowi,
 - 2/ klient ma, a które jest zdolne do połączenia z serwerem MultiCash.
6. Wersja sieciowa oprogramowania MultiCash, którą instalujemy u klienta, wymaga połączenia stacji roboczej oraz serwera z siecią LAN MS Windows po protokole TCP/IP.

Rozdział III

Udostępnienie systemu MultiCash

§ 4

1. Po zawarciu umowy klient otrzymuje e-mail z:
 - 1/ listami inicjalizacyjnymi dla poszczególnych użytkowników lub
 - 2/ plikami *.BPD.
2. Wiadomość wysyłamy na adres e-mail, który klient podał w Karcie uprawnień Użytkownika Systemu MultiCash" (załącznik nr 2 do umowy) jako adres „Osoby uprawnionej do odbioru plików BPD lub listów inicjalizacyjnych”.
3. Gdy otrzymamy potwierdzenie, że klient odebrał ten e-mail, uprawniony pracownik instaluje u klienta system MultiCash i szkoli z jego obsługi.
4. Instalacja systemu MultiCash u klienta przebiega tak:
 - 1/ klient, przy naszym wsparciu, parametryzuje swoje oprogramowanie zdolne do komunikacji z naszym serwerem albo
 - 2/ udostępniamy klientowi nasze oprogramowanie MultiCash i wspieramy klienta w jego parametryzacji.

Rozdział IV

Bezpieczeństwo systemu MultiCash

§ 5

Identyfikujemy użytkownika przy pomocy plików *.BPD oraz kluczy podpisu elektronicznego.

§ 6

1. Klient zobowiązuje się wobec banku właściwie zabezpieczać przed użyciem przez osoby trzecie: pliki *.BPD, listy inicjalizacyjne oraz klucze podpisu elektronicznego. Klient odpowiada za szkody, które wynikły z tytułu nieuprawnionego ich użycia.
2. Klient może wykorzystywać pliki *.BPD, klucze podpisu elektronicznego oraz listy inicjalizacyjne jedynie w celach i zakresie określonych regulaminem oraz umową. Nie odpowiadamy za skutki ich użycia, które wykracza poza te cele i zakres.
3. Klient zobowiązuje się należyście zabezpieczać wszelkie urządzenia wykorzystywane do bankowości elektronicznej. W szczególności zobowiązuje się:
 - 1/chronić te urządzenia za pomocą odpowiedniego oprogramowania,
 - 2/ nie udostępniać tych urządzeń osobom nieuprawnionym.
4. Bank nie odpowiada za błędne działanie systemu MultiCash, które jest następstwem:
 - 1/prób zmian oprogramowania przez użytkowników,
 - 2/ działania złośliwego oprogramowania lub innego naruszenia bezpieczeństwa komputera.
5. Klient odpowiada za niewłaściwe działanie urządzeń wykorzystywanych do bankowości elektronicznych w związku z zainstalowanym na nich złośliwym oprogramowaniem.

§ 7

1. Przy podejrzeniu, że zlecenie złożono na skutek oszustwa lub nadużycia, mamy prawo wstrzymać realizację zlecenia. Możemy ją uzależnić ją od tego, czy użytkownik systemu MultiCash, uprawniony do autoryzacji zleceń, potwierdzi dodatkowo to zlecenie telefonicznie. Wstrzymanie realizacji zlecenia do czasu, gdy uzyskamy takie potwierdzenie, nie stanowi naruszenia warunków umowy.
2. Klient zobowiązuje się aktualizować – w szczególności po każdej zmianie – dane osobowe użytkowników systemu MultiCash (w tym ich numerów telefonów oraz adresów) zapisanych w:
 - 1/Karcie uprawnień Użytkownika Systemu MultiCash oraz
 - 2/ w Karcie identyfikacyjnej z informacją o przetwarzaniu danych osobowych (dalej: „Karcie identyfikacyjnej”), która jest załącznikiem nr 3 do umowy.Nie odpowiadamy za szkody, które powstały na skutek tego, że klient nie zaktualizował danych użytkowników systemu MultiCash.
3. Klienta obciążają zlecenia złożone przez osoby, którym ujawnił informacje o działaniu systemu MultiCash. Ujawnienie tych informacji może spowodować, że mechanizmy zapewniające bezpieczeństwo zleceń będą nieskuteczne.

§ 8

1. Klient zobowiązuje się możliwie jak najszybciej zgłosić nam uszkodzenie lub utratę przez któregokolwiek z użytkowników plików *.BPD lub kluczy podpisu elektronicznego:
 - 1/w oddziale zgodnie z zasadami określonymi w ust. 2,
 - 2/ telefonicznie (801 273 273 lub +48 22 6 273 273) z zastrzeżeniem w ust. 3,
 - 3/ przez system mBank CompanyNet (Wiadomość do banku o tytule „Inne”) podpisane zgodnie z reprezentacją.
2. Zgłoszenie w oddziale to zgłoszenie na piśmie, które klient dostarcza do oddziału osobiście, pocztą lub faksem. Zgłoszenie to należy podpisać zgodnie z treścią:
 - 1/aktualnego złożonego w banku zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej,
 - 2/ aktualnego złożonego w banku odpisu właściwego dokumentu rejestrowego lub
 - 3/ przedstawionych dokumentów właściwych pełnomocnictw.
3. Do 7 dni roboczych po zgłoszeniu telefonicznym klient powinien dostarczyć do oddziału zgłoszenie na piśmie. Zgłoszenie należy podpisać zgodnie z zasadami określonymi w ust. 2.
4. W przypadku zgłoszenia w oddziale lub zgłoszenia telefonicznego, Oddział potwierdza, że przyjął zgłoszenie klienta, podając datę, w której je otrzymał.
5. Następnie generujemy ponownie pliki *.BPD i udostępniamy je analogicznie, jak po zawarciu umowy (opis w § 4).

Rozdział V **Dostęp do informacji bankowej**

§ 9

1. W systemie MultiCash udostępniamy klientowi podstawowe informacje bankowe, w tym:
 - 1/ informacje o bieżącym saldzie oraz obrotach na rachunkach, które klient wskazał w Karcie uprawnień Użytkownika Systemu MultiCash i Karcie uprawnień Klienta Systemu MultiCash,
 - 2/ informacje o odmowie realizacji zleceń, które klient złożył przez system Multicash,
 - 3/ tabele kursów walut obcych - banku i Narodowego Banku Polskiego,
 - 4/ raport o statusie zleceń polecenia zapłaty (jeśli klient korzysta z tej usługi).
2. Niezależnie zobowiązujemy się dostarczać klientowi informacje bankowe w zakresie, który Klient opisał w Karcie uprawnień Klienta Systemu MultiCash.

3. Informacja bankowa, którą przekazujemy przez system MultiCash, nie zastępuje dokumentów bankowych.
4. Zmiana zakresu informacji bankowej, którą udostępniamy klientowi zgodnie z ust. 1 i ust. 2, nie stanowi zmiany regulaminu.
5. Klient zobowiązuje się na bieżąco zapoznawać się z treścią informacji bankowej, którą mu udostępniamy.

Rozdział VI **Realizacja zleceń**

1. Ogólne zasady realizacji zleceń

§ 10

Zlecenia w systemie MultiCash mogą składać wyłącznie użytkownicy, którzy mają uprawnienia do składania zleceń. Ich listę określa załącznik nr 2 do umowy.

§ 11

1. Klient składa zlecenia do banku z wykorzystaniem plików *.BPD oraz kluczy podpisu elektronicznego. Tak złożone zlecenie wiąże strony umowy.
2. Zlecenia, które klient składa do banku, powinny być opatrzone podpisem elektronicznym lub podpisem elektronicznym rozproszonym.
3. Oświadczamy, że na podstawie umowy nie świadczymy usług certyfikacyjnych.

§ 12

1. Zlecenia można składać w dni robocze oraz w dni wolne od pracy.
2. Za moment otrzymania zlecenia płatniczego w rozumieniu Ustawy o usługach płatniczych uznajemy:
1/ moment, w którym otrzymaliśmy prawidłowe zlecenie klienta,
2/ następny dzień roboczy dla banku – jeśli otrzymaliśmy zlecenie po godzinie granicznej.
3. Zlecenia składane przez Klienta, które są oznaczone jako Oczekujące na środki, realizujemy zgodnie z dyspozycją Klienta gdy środki pojawią się na rachunku. Takie zlecenia będą czekały na środki do godziny granicznej przyjmowania tych zleceń w dniu ich realizacji. Klient może złożyć w oddziale pisemne oświadczenie o rezygnacji z tej funkcji. Klient może odwołać zlecenie do dnia, który poprzedza dzień realizacji zlecenia włącznie.
4. Szczegółowe informacje dotyczące godzin granicznych i terminów realizacji zleceń oraz form i zasad, które stosujemy przy rozliczeniach pieniężnych, udostępniamy:
1/ w salach operacyjnych banku lub
2/ na naszej stronie internetowej: www.mbank.pl/aktualnosci/msp-korporacje.
5. Klient może sprawdzić rachunek beneficjenta na **białej liście**, którą udostępnia nam Ministerstwo Finansów w postaci pliku płaskiego.
6. Zlecenia, które klient składa ze znacznikiem sprawdzenia rachunku beneficjenta na białej liście, realizujemy wtedy, gdy rachunek jest na tej liście.
7. Jeśli klient chce zrealizować zlecenie, które odrzuciliśmy, ponieważ rachunku beneficjenta nie było na białej liście, powinien wysłać je ponownie bez znacznika sprawdzenia rachunku beneficjenta na białej liście.
8. Nie odpowiadamy za to, że:
1/ rachunku beneficjenta nie było na białej liście,
2/ odrzuciliśmy przelew, ponieważ rachunku beneficjenta nie było na białej liście,
3/ zrealizowaliśmy zlecenie na rachunek, którego nie ma na białej liście gdy klient nie zlecił nam sprawdzenia tego rachunku na białej liście.
9. Klienci będą mogli korzystać z tej usługi w systemie MultiCash od momentu, gdy ją udostępnimy.

§ 13

1. Realizujemy zlecenia klienta w złotych lub w walutach obcych wymienionych w Tabeli kursów walut mBanku S.A. Stosujemy kursy walut określone w tej Tabeli.
2. Gdy zlecenie wymaga przewalutowania, rozliczamy je po kursie sprzedaży waluty z naszej Tabeli, który obowiązuje w chwili realizacji zlecenia.
3. W odrębnych umowach z klientem możemy zapisać inne zasady realizacji i przewalutowania zleceń w walutach obcych.

§ 14

1. Zlecenie, które złoży klient, jest dla banku – z zastrzeżeniem ust. 2:
1/ ostatecznym i wiążącym poleceniem obciążenia rachunku bankowego klienta oraz
2/ poleceniem uznania rachunku bankowego wpisanego w treści zlecenia.
2. Klient może odwołać zlecenie tylko przed jego realizacją.
3. Mamy prawo pobierać opłatę za odwołanie zlecenia, o którym mowa w ust. 2. Wysokość tej opłaty określa „Taryfa prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” - Rozdział I - Prowadzenie i obsługa rachunków bankowych. Stanowi on integralną część umowy.
4. Postanowienia tego paragrafu nie dotyczą polecenia zapłaty.

§ 15

1. Obciążamy rachunek klienta – a klient nas do tego upoważnia - kwotą złożonych zleceń w chwili, w której realizujemy zlecenie.
2. W odrębnych umowach zawartych z klientem możemy zapisać inne zasady obciążania rachunku.
3. Postanowienia tego paragrafu nie dotyczą polecenia zapłaty.

§ 16

Szczegółowe warunki realizacji polecenia zapłaty określa umowa w sprawie stosowania polecenia zapłaty. Dodatkowo, aby złożyć zlecenie systemie w MultiCash, należy wpisać w polu „Miejscowość” na ekranie dane adresowe dłużnika:

- 1/tylko literę „F” – jeśli dłużnik jest osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej,
- 2/ tylko literę „P” – przy pozostałych dłużnikach.

§ 17

1. Realizację zlecenia potwierdzamy wyciągiem z rachunku bankowego, zgodnie z postanowieniami umowy rachunku bankowego.
2. Wyciągi zawierają w szczególności informacje o zrealizowanych zleceniach, przeprowadzonych z tego tytułu rozliczeniach oraz prowizjach i opłatach, które pobraliśmy.

§ 18

Nie odpowiadamy za:

- 1/zaginienie, zniekształcenia lub zwłokę w realizacji zlecenia, które powstało, gdy zlecenie przekazywano za pomocą jakichkolwiek urządzeń łączności przewodowej lub bezprzewodowej oraz
- 2/ skutki realizacji zlecenia złożonego przez klienta.

§ 19

Klienta, który wydaje zlecenie płatności zagranicznej, obowiązują przepisy Prawa dewizowego.

§ 20

Klienta, który wydaje zlecenie płatności zagranicznej, obowiązują prawa i zwyczaje krajów, w których płatność będzie realizowana.

§ 21

Klient, który wydaje zlecenie płatności zagranicznej dotyczące środków pochodzących z przyznanego przez bank kredytu, zobowiązuje się umieszczać tę informację w treści zlecenia.

2. Szczególne zasady realizacji przelewów krajowych dewizowych oraz płatności zagranicznych

§ 22

1. Realizujemy przelewy krajowe dewizowe oraz płatności zagraniczne z takimi opcjami podziału kosztów:

Opcje podziału kosztów	Kto ponosi koszty?
SHA	provizjami i opłatami dzielą się odpowiednio klient (zleceniodawca) i beneficjent (klient ponosi prowizje i opłaty naszego banku; beneficjent wszystkie pozostałe opłaty i prowizje),
OUR	provizje i opłaty pokrywa wyłącznie klient (zleceniodawca)
BEN	provizje i opłaty pokrywa wyłącznie beneficjent, czyli: obciążamy wpisany w zleceniu rachunek klienta (zleceniodawcy) pełną kwotą płatności i pomniejszamy kwotę przelewu albo płatności o należne nam prowizje i opłaty, które pokrywa beneficjent.

2. W zależności od waluty transakcji i wyboru klienta, realizujemy przelewy krajowe dewizowe oraz płatności zagraniczne w takich trybach:

Tryb realizacji zlecenia	Data realizacji w dacie waluty dla banku beneficjenta
STANDARD	D+2
PILNY	D+1
EKSPRES	D+0
	<i>D to data, w której realizujemy dyspozycję płatniczą klienta. Cyfra to liczba dni.</i>

3. Szczegółowe informacje o dostępnych trybach realizacji przelewu krajowego dewizowego oraz płatności zagranicznej znajdują się w aktualnej „Taryfie prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji”.
4. Jeśli klient zlecił przelew krajowy dewizowy albo płatność zagraniczną niezgodnie z przepisami ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, możemy – a klient nas do tego upoważnia – zmienić:
 - 1/ tryb realizacji zlecenia (zmiana trybu STANDARD na PILNY),
 - 2/ opcję kosztów (zmiana opcji BEN lub OUR na SHA).
5. Jeśli występują rozbieżności między kodem BIC banku beneficjenta wskazanym przez klienta, a rachunkiem IBAN beneficjenta podanym przez klienta w poleceniu przelewa SEPA, możemy – a klient nas do tego upoważnia – wyznaczyć kod BIC banku beneficjenta na podstawie rachunku IBAN beneficjenta.

Rozdział VII

Ograniczenia w realizacji zleceń

§ 23

1. Odmawiamy realizacji zlecenia klienta, jeśli jest ono niezgodne z:
 - 1/ umową lub regulaminem,
 - 2/ inną umową zawartą między bankiem a klientem, w szczególności umową, na podstawie której prowadzimy dla klienta bieżący lub pomocniczy rachunek bankowy, z którego klient korzysta w systemie MultiCash,
 - 3/ powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Nie zrealizujemy zlecenia krajowego dewizowego albo płatności zagranicznej, jeśli klient złożył je:
 - 1/ w walucie, w której nie prowadzimy obsługi,
 - 2/ w trybie, którego nie obsługujemy dla waluty, w której klient złożył zlecenie – z zastrzeżeniem § 22 ust. 4.
3. Możemy odmówić realizacji zlecenia, jeśli:
 - 1/ na rachunku klienta nie ma środków jego realizację oraz należne nam z tytułu zlecenia prowizje lub opłaty,
 - 2/ szczegóły płatności nie zawierają opisu,
 - 3/ identyfikator NRB lub identyfikator IBAN w treści zlecenia są błędne (niezgodne ze standardem, określonym w Zarządzeniu Prezesa NBP, o którym mowa w § 2 pkt 7),
 - 4/ zlecenie złożył użytkownik systemu MultiCash uprawniony do autoryzacji zleceń, który:
 - a/ nie dostarczył do oddziału „Karty identyfikacyjnej z informacją o przetwarzaniu danych osobowych”,
 - b/ dostarczył do oddziału „Kartę identyfikacyjną z informacją o przetwarzaniu danych osobowych”, ale nie minął czas, którego potrzebujemy, aby wprowadzić dane osobowe tego użytkownika do systemu. Ten niezbędny czas to koniec następnego dnia roboczego po dniu złożenia tej karty.
4. Odmawiamy, z zastrzeżeniem ust. 5, realizacji zlecenia, jeśli podpisy elektroniczne są niekompletne, czyli złożono je niezgodnie umową i parametryzacją na bankowym serwerze systemu MultiCash.
5. Wstrzymujemy realizację zlecenia z niekompletnymi podpisami elektronicznymi, złożonego w ramach instalacji z podpisem rozproszonym, do czasu przysłania podpisu uzupełniającego z innej instalacji klienta. Podpis należy uzupełnić w terminie 7 dni kalendarzowych.
6. Możemy tymczasowo wstrzymać lub odrzucić transakcję, gdy podejrzewamy, że klient złożył zlecenie na skutek oszustwa lub nadużycia, w sytuacji przewidzianej przepisami prawa. Te i inne działania prewencyjne podyktowane dbałością o bezpieczeństwo płatności elektronicznych, nie są naruszeniem warunków umowy przez bank.
7. Możemy tymczasowo wstrzymać lub odrzucić transakcję związaną z państwem trzecim wysokiego ryzyka, zidentyfikowanym przez Komisję Europejską w akcie delegowanym przyjętym na podstawie art. 9 dyrektywy 2015/849, gdy nie otrzymamy w wyznaczonym czasie od klienta dodatkowych i wystarczających informacji i wyjaśnień dotyczących:
 - 1/ klienta oraz beneficjenta rzeczywistego,
 - 2/ zamierzonego charakteru stosunków gospodarczych,
 - 3/ źródeł majątku klienta oraz beneficjenta rzeczywistego i źródeł pochodzenia wartości majątkowych pozostających w dyspozycji klienta oraz beneficjenta rzeczywistego w ramach stosunków gospodarczych lub transakcji,
 - 4/ informacji o przyczynach i okolicznościach zamierzonych lub przeprowadzonych transakcji.

§ 24

Odmawiamy realizacji zlecenia, które klient złożył bez uprawnień wynikających z pliku *.BPD.

§ 25

Przy odmowie realizacji zlecenia możliwie jak najszybciej powiadamiamy o tym klienta i podajemy przyczynę odmowy:

- 1/ za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail, który podał klient albo
- 2/ przez system powiadomień i komunikatów w systemie MultiCash.

Rozdział VIII

Zasady obliczania odsetek

§ 26

1. Środki pieniężne na bieżących lub pomocniczych rachunkach bankowych klienta są oprocentowane według zmiennej stopy procentowej.
2. Szczegółowe zasady oprocentowania środków pieniężnych określają:
 - 1/ umowa rachunku bankowego (bieżącego lub pomocniczego) oraz
 - 2/ Regulamin otwierania, prowadzenia i zamykania rachunków bankowych w mBanku S.A.

Rozdział IX

Prowizje i opłaty

§ 27

1. Za usługi określone w umowie pobieramy prowizje i opłaty, zgodnie z „Taryfą prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” - Rozdział I - Prowadzenie i obsługa rachunków bankowych. Taryfa stanowi integralną część umowy.
2. Rodzaj lub wysokość prowizji i opłat mogą się zmieniać. Zmiany wysokości prowizji i opłat zależą w szczególności od poziomu naszych kosztów obsługi operacji. Na ten poziom wpływają m.in. parametry rynkowe, takie jak: stopa inflacji, kursy walutowe, referencyjne stawki oprocentowania, które ustala Narodowy Bank Polski.
3. Nowy tekst Rozdziału I „Taryfy prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji”, który zawiera zmiany prowizji i opłat z dniem ich wejścia w życie, doręczamy klientowi tak, jak określa to odpowiedni regulamin. Jest to – w zależności od umowy rachunku, którą zawarliśmy z klientem:
 - 1/ Regulamin otwierania, prowadzenia i zamykania Zintegrowanego rachunku bankowego w mBanku S.A. albo
 - 2/ Regulamin otwierania, prowadzenia i zamykania rachunków bankowych w mBanku S.A.
4. Jeśli w terminie 14 dni od dnia doręczenia nowego tekstu Rozdziału I „Taryfy prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” zawierającego zmiany prowizji i opłat, klient nie złoży pisemnego oświadczenia, że nie akceptuje wprowadzonych zmian, uważamy, że klient przyjął zmiany i obowiązują one strony od dnia wejścia zmian w życie.
5. Jeśli klient pisemnie oświadczy, że nie akceptuje zmian prowizji i opłat bankowych mBanku S.A. w terminie, o którym mowa w ust. 4, stanowi to wypowiedzenie przez klienta Umowy rachunku bankowego. W takim przypadku stosujemy miesiąc wypowiedzenia, zgodnie z § 31 ust. 4.

§ 28

Aktualne stawki „Taryfy prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” oraz informacje o zmianie stawek udostępniamy klientowi:

- 1/ w oddziałach banku lub
- 2/ na naszej stronie internetowej: www.mbank.pl/aktualnosci/msp-korporacje.

§ 29

1. Obciążamy rachunek klienta – a klient nas do tego upoważnia – należnymi nam prowizjami i opłatami, w tym ewentualnymi kosztami banku zagranicznego przy realizacji płatności zagranicznej.
2. Obciążamy rachunek klienta prowizjami i opłatami z tytułu realizacji zlecenia w momencie, w którym je realizujemy.
3. Opłatę wdrożeniową (instalacja) za udostępnienie klientowi systemu MultiCash w ramach danej lokalizacji pobieramy jednorazowo.
4. Opłatę miesięczną (abonament) za korzystanie z systemu MultiCash w ramach danej lokalizacji pobieramy za cały rozpoczęty miesiąc z góry.
5. Opłata modyfikacyjna (serwis) za każdorazową modyfikację udostępnionego systemu MultiCash w danej lokalizacji pobieramy po modyfikacji.
6. W odrębnych umowach z klientem możemy zapisać inne zasady niż określone w ust. 2 – 5.

§ 30

W chwili obciążenia rachunku klienta kwotą należnych nam prowizji i opłat klient zobowiązuje się mieć na nim środki pieniężne w wysokości co najmniej kwoty tych prowizji i opłat.

Rozdział X

Zmiana regulaminu, zmiana postanowień umowy oraz rozwiązanie umowy

§ 31

1. Informacje o zmianach w regulaminie, które wprowadzamy, gdy obowiązuje umowa, dostarczamy klientowi:
 - 1/ listem poleconym za zwrotnym poświadczaniem odbioru – na ostatni znany nam adres klienta lub
 - 2/ osobiście, z podaniem dnia wejścia w życie zmian – za pokwitowaniem.
2. Możemy doręczyć klientowi zmiany regulaminu także w formie publikacji tekstu zmienionego regulaminu na naszej stronie internetowej. Podajemy jednocześnie informację o dacie: publikacji zmian regulaminu oraz wejścia tych zmian w życie. Za dzień doręczenia zmian regulaminu klientowi uważamy ósmy dzień od dnia publikacji zmian regulaminu na naszej stronie internetowej.
3. W terminie 14 dni od dnia, gdy klient otrzyma zmiany regulaminu, może on złożyć pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy.
4. Okres wypowiedzenia wynosi jeden miesiąc i liczymy go od dnia złożenia (doręczenia) nam wypowiedzenia.
5. Jeśli klient nie wypowie umowy w terminie 14 dni od dnia, gdy wystaliśmy informację o zmianach regulaminu albo wręczenia tych zmian klientowi za pokwitowaniem, zmiany obowiązują od dnia ich wejścia w życie.

§ 32

1. Możemy z miesięcznym wypowiedzeniem na piśmie wypowiedzieć umowę, gdy zaistnieją ważne powody. W szczególności dotyczy to sytuacji, gdy:
 - 1/ klient rażąco naruszył postanowienia umowy, regulaminu, powszechnie obowiązujące przepisy prawa lub innej zawartej między bankiem a klientem umowy. W szczególności zapis ten dotyczy umowy rachunku bankowego, z którego klient korzysta z systemu MultiCash,
 - 2/ klient podał nieprawdziwe informacje, gdy zawierał umowę,
 - 3/ klient ujawnił informacje o działaniu systemu MultiCash, co może spowodować, że mechanizmy, które zapewniają bezpieczeństwo zleceń, będą nieskuteczne,
 - 4/ użytkownik próbował złamać zabezpieczenia systemu,
 - 5/ wyłączyliśmy system MultiCash z eksploatacji.
2. Jeśli to my wypowiadamy umowę, przekazujemy klientowi przyczynę jej wypowiedzenia.
3. Klient z ważnych powodów może na piśmie wypowiedzieć umowę z miesięcznym wypowiedzeniem (zgodnie z § 31 ust 4). Ważnym powodem mogą być w szczególności zmiany w umowie, które klient uważa za nieakceptowalne.

§ 33

Klient odpowiada za wszelkie zobowiązania wobec banku, które powstały, gdy Umowa obowiązywała i wiąży się z jej realizacją.

§ 34

Z zastrzeżeniem § 27 oraz § 31, postanowienia umowy można zmienić wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

Rozdział XI

Reklamacje

§ 35

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 stronie internetowej banku,
 - 2/ pisemnie, ustnie (telefonicznie albo podczas kontaktu 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. Dodatkowo powiadomimy o przyczynie wydłużenia czasu odpowiedzi oraz o nowym terminie udzielenia tej odpowiedzi.
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.

Rozdział XII **Postanowienia końcowe**

§ 36

Klient zobowiązuje się zapoznawać z treścią informacji publikowanych na naszej stronie internetowej co najmniej raz w tygodniu.

§ 37

1. Klient odpowiada za aktualizację danych osobowych użytkowników.
2. Użytkownicy aktualizują swoje dane osobowe w oddziale. Pracownik oddziału potwierdza ich tożsamość na podstawie dokumentu tożsamości.

§ 38

Klient za pośrednictwem systemu MultiCash nie może dostarczać do banku treści o charakterze bezprawnym.

§ 39

1. Jesteśmy administratorem danych osobowych klienta i osób go reprezentujących, w tym użytkowników.
2. Przetwarzamy dane osobowe klienta i osób go reprezentujących, aby zawrzeć i wykonywać umowę.
3. Przetwarzamy dane, które dotyczą klienta i osób go reprezentujących, w tym użytkowników, również:
 - 1/ na potrzeby statystyczne, analityczne, oceny i monitorowania ryzyka operacyjnego, budowy, monitorowania i zmiany metod wewnętrznych oraz metod i modeli w sprawie wymogów ostrożnościowych, w tym 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 usług i produktów własnych Banku oraz spółek wchodzących w skład Grupy kapitałowej Banku. Wykaz spółek można znaleźć na naszej stronie internetowej w zakładce Grupa mBanku.
4. Przetwarzamy dane osobowe klienta i osób go reprezentujących, w tym użytkowników, przez okres niezbędny do zawarcia i wykonania umowy, a następnie przez 10 lat od zakończenia umowy lub inny okres właściwy dla przedawnienia ewentualnych roszczeń. Po tym okresie zanonimizujemy dane.
5. Klient oraz osoby go reprezentujące, w tym użytkownicy:
 - 1/ mają prawo do dostępu i sprostowania swoich danych oraz 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.
7. Opisałiśmy, jak przetwarzamy dane osobowe w Pakiecie RODO dostępnym na stronie internetowej Banku pod adresem 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.

§ 40

1. 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 i osób go reprezentujących, w tym Użytkowników. Władze amerykańskie zobowiązały się wykorzystywać te dane wyłącznie do walki z terroryzmem, z poszanowaniem gwarancji europejskiego systemu ochrony danych osobowych.
2. Możemy ujawnić dane, w tym dane osobowe, klienta oraz osób go reprezentujących, w tym użytkowników, podmiotom, którym powierzamy przetwarzanie danych (w celu realizacji umów o świadczenie usług na naszą rzecz).
3. Mamy prawo przekazywać dane o zobowiązaniach, które powstały z tytułu umowy, w tym dane osobowe klienta, do:
 - 1/ systemu Bankowy Rejestr („BR”) – bazy danych, której administratorem jest Związek Banków Polskich, działającej na podstawie ustawy z 29.08.1997 r. Prawo bankowe,
 - 2/ Biura Informacji Kredytowej („BIK”), działającego na podstawie ustawy z 29.08.1997 r. Prawo bankowe,
 - 3/ biur informacji gospodarczej, które działają na podstawie ustawy z 9.04.2010 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 wysłaliśmy do klienta wezwanie do zapłaty z ostrzeżeniem o zamiarze przekazania danych do biura.

1. Możemy udostępnić dane klienta, w tym dane osobowe, zgromadzone w BR oraz w BIK:
 - 1/ innym bankom,
 - 2/ instytucjom finansowym, które są podmiotami zależnymi od banków w rozumieniu ustawy z 29.08.1997 r. Prawo bankowe,
 - 3/ innym podmiotom ustawowo upoważnionym - na warunkach określonych w ustawie z 29.08.1997 r. Prawo bankowe,
 - 4/ biurom informacji gospodarczej, o których mowa w ustawie z 9.04.2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych w zakresie i na warunkach określonych w tej ustawie.

§ 41

Możemy wstrzymać świadczenie usług na podstawie umowy, jeśli uniemożliwi to awaria naszego systemu komputerowego lub telekomunikacyjnego – do czasu usunięcia awarii. Jeśli wstrzymujemy świadczenie usług z tej przyczyny, nie narusza to postanowień umowy.

§ 42

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