

Regulamin indywidualnych kart przedpłaconych wydawanych przez mBank S.A.

Warszawa, Październik 2026 r.



mBank.pl

Spis treści

I.	Postanowienia wstępne i terminologia	3
II.	Zasady ogólne.....	4
III.	Wnioskowanie o karty	5
IV.	Aktywacja karty i PIN	6
V.	Użytkowanie karty.....	7
VI.	Obowiązki klienta oraz użytkownika karty.....	8
VII.	Zastrzeżenie karty	9
VIII.	Odpowiedzialność z tytułu użytkowania karty	9
IX.	Reklamacje	9
X.	Usługi dodatkowe	10
XI.	Utrata prawa posługiwania się kartą	11
XII.	Postanowienia końcowe.....	11

I. Postanowienia wstępne i terminologia

§ 1

W regulaminie indywidualnych kart przedpłaconych wydawanych przez mBank S.A., zwanym dalej „regulaminem”, określamy zasady, jak:

- 1/ wydajemy indywidualne karty przedpłacone na podstawie umowy,
- 2/ rozliczamy transakcje przeprowadzone przy użyciu kart,
- 3/ klienci i użytkownicy korzystają z kart.

§ 2

Przez określenia i definicje, których używamy w regulaminie, rozumiemy:

1/ 24-godzinne centrum obsługi kart przedpłaconych	telefoniczne centrum obsługi użytkowników kart. Można w nim m.in. zastrzec karty, sprawdzić saldo dostępnych środków na karcie, a także sprawdzić historię ostatnich transakcji kartą,
2/ akceptant	przedsiębiorcę, który przyjmuje zapłatę za oferowane przez siebie produkty lub usługi w formie bezgotówkowej z wykorzystaniem karty,
3/ aktywacja karty	rozpoczęcie korzystania z karty przez użytkownika karty lub użytkownika mCN w sposób który wskazaliśmy,
4/ autoryzacja	zgoda, którą wyraził użytkownik na transakcję w sposób, który opisaliśmy w regulaminie,
5/ bank	mBank S.A., wydawca kart. W regulaminie używamy zwrotu „my”, aby określić, że to bank wykonuje daną czynność, np. prowadzimy, realizujemy, nas, nasza, i tym podobne,
6/ bankomat	urządzenie, które działa w trybie on-line i pozwala użytkownikowi wypłacać gotówkę lub dodatkowo przeprowadzić inne operacje,
7/ blokada karty	czasowe zablokowanie karty, co spowoduje, że klient/użytkownik nie będzie mógł skorzystać z salda dostępnych środków,
8/ cardmailer	list, do którego dołączamy kartę przy jej wydaniu,
9/ dowód wykonania transakcji	dokument lub wydruk z urządzenia, który potwierdza transakcję przy użyciu karty,
10/ dzień roboczy	dzień inny niż sobota lub dzień ustawowo wolny od pracy, w którym prowadzimy działalność,
11/ karta lub karta płatnicza	instrument płatniczy w rozumieniu Ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, wydawany przez nas jako indywidualna karta przedpłacona, w szczególności Visa Profit Prepaid Contactless lub Mastercard Profit Prepaid Contactless,
12/ klient	przedsiębiorcę; osobę prawną; jednostkę organizacyjną bez osobowości prawnej, ale ze zdolnością prawną; osobę fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą; wspólników spółki cywilnej, z którymi zawarliśmy umowę,
13/ kod 3-D Secure	jednorazowy kod, który przesyłamy użytkownikowi SMS-em na podany numer telefonu komórkowego. Kod ten potwierdza jego tożsamość i dodatkowo autoryzuje transakcje ze standardem bezpieczeństwa 3-D Secure,
14/ kod CVV2/CVC2	trzycyfrowy kod na odwrocie karty, który potwierdza autentyczność karty podczas transakcji internetowych, telefonicznych i pocztowych. Kod CVV2 właściwy jest dla Visa International, kod CVC2 dla Mastercard International,
15/ limit autoryzacyjny	dzienny i miesięczny limit kwotowy w złotych, do wysokości którego użytkownik autoryzuje transakcje przy użyciu karty. Limit autoryzacyjny może dotyczyć w szczególności wybranych rodzajów transakcji. Wysokość limitów określa klient,
16/ organizacja płatnicza	organizację międzynarodową zrzeszającą instytucje finansowe, w ramach której, na podstawie licencji, wydajemy karty. Odpowiednio Visa International lub Mastercard International,
17/ PIN	Personal Identification Number – poufny numer, który łącznie z danymi zawartymi na karcie identyfikuje elektronicznie użytkownika,
18/ portal internetowy grupy mBanku	serwis internetowy banku i spółek grupy pod adresem www.mbank.pl ,
19/ rachunek lub rachunek bankowy	zintegrowany rachunek bankowy (bieżący lub pomocniczy) klienta albo rachunek bieżący lub pomocniczy klienta, który prowadzimy,
20/ rachunek zasileniowy	rachunek techniczny służący do obsługi Indywidualnych Kart Przedpłaconych, m.in. zbiorczego rozliczania transakcji dokonanych przy użyciu tych kart, zasilania kart, rozliczania prowizji i opłat, zwrotu niewykorzystanych środków z kart. Numer rachunku zasileniowego nie może być przekazywany kontrahentom,

21/ reklamacja	skierowany przez klienta/użytkownika zarzut: a/ niewywiązywania się z przyjętych zobowiązań, b/ wadliwego świadczenia usługi lub świadczenia usługi niskiej jakości, c/ postępowania niezgodnego z przepisami prawa, z żądaniem wyjaśnienia zgłoszonej kwestii, wysokości lub zasadności obciążenia, naliczonej opłaty lub prowizji – wyrażony w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej, w szczególności na odpowiednim formularzu bankowym,
22/ saldo dostępnych środków	kwotę, do wysokości której autoryzujemy transakcje przy użyciu karty,
23/ Serwis Kart Przedpłaconych	serwis internetowy prowadzony w ramach portalu internetowego grupy mBanku, dostępny na stronie: companynet.mbank.pl/mt/ . Umożliwiamy w nim sprawdzenie salda dostępnych środków i historii transakcji na karcie użytkownikom kart,
24/ standard bezpieczeństwa 3-D Secure	standard bezpieczeństwa: a/ Mastercard SecureCode lub Mastercard Identity Check (dla kart Mastercard), b/ Verified by Visa lub Visa Secure (dla kart Visa), Chroni transakcje kartowe online u akceptantów, którzy oferują to zabezpieczenie. Obejmuje on wszystkie karty użytkowników, którzy posiadają zarejestrowany w systemie banku numer swojego telefonu komórkowego,
25/ system bankowości elektronicznej lub mCN	internetowy system obsługi klienta mBank CompanyNet mBanku S.A., w tym moduł „Karty” do obsługi i zarządzania portfelem kart oraz moduł dyspozycji,
26/ Taryfa	Taryfę prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji,
27/ terminal POS	elektroniczny terminal płatniczy, dzięki któremu użytkownik przeprowadzi transakcje. Może to być terminal POS z czytnikiem bezstykowym, który pozwala na transakcje przez zbliżenie karty,
28/ transakcja	wypłatę gotówki lub zapłatę przy użyciu karty,
29/ transakcja autoryzowana	płatność lub wypłatę potwierdzoną przez użytkownika, na którą wyraziliśmy zgodę,
30/ transakcja na odległość	zapłatę przez telefon, internet, za pośrednictwem poczty (bez fizycznego okazania karty),
31/ transakcja zbliżeniowa	zapłatę przy pomocy karty z anteną zbliżeniową w terminalu POS przez przyłożenie karty do czytnika zbliżeniowego
32/ umowa	umowę o wydawanie i obsługę przedpłaconych kart płatniczych mBanku S.A., zintegrowaną umowę rachunku bankowego lub umowę rachunku,
33/ użytkownik mCN	osobę upoważnioną do modułu umożliwiającego zamówienie i obsługę kart w mCN w ramach odrębnej umowy,
34/ użytkownik lub użytkownik karty	osobę fizyczną, którą klient upoważnił, aby przeprowadził w imieniu i na jego rzecz transakcje określone w umowie,
35/ waluta rozliczeniowa karty	walutę do rozliczeń między nami a organizacją płatniczą, dla transakcji zagranicznych, które użytkownicy przeprowadzili przy użyciu kart. Wykaz walut prezentujemy w portalu internetowym grupy mBanku,
36/ zastrzeżenie karty	trwałe zablokowanie karty, w wyniku którego nie można się już nią posługiwać. Wtedy karta może zostać zatrzymana na nasze polecenie.

2. Wszelkie definicje i określenia użyte w regulaminie stosujemy odpowiednio do umowy, o ile ich tam nie zdefiniowaliśmy.

II. Zasady ogólne

§ 3

- Klient zawiera z nami umowę, abyśmy wydali mu karty.
- Gdy klient wnioskuje o wydanie karty, zapoznaje się z regulaminem, który otrzymał od nas i oświadcza, że zgadza się z jego postanowieniami oraz będzie je stosował.
- Użytkownikiem karty może być tylko osoba fizyczna, która ma pełną zdolność do czynności prawnych.
- Nie jesteśmy stroną stosunku prawnego łączącego użytkownika karty z klientem.
- Wszelkie spory lub roszczenia wynikające z użytkowania karty użytkownik powinien kierować do nas za pośrednictwem klienta, z zastrzeżeniem § 33.
- Klient zobowiązuje się, że zapozna użytkownika z regulaminem. W szczególności, że w związku z realizacją umowy i wydaniem karty, przetwarzamy dane osobowe użytkownika.
- Za pośrednictwem klienta otrzymujemy dane osobowe użytkowników kart, niezbędne do wydania lub skorzystania z karty, takie jak:
 - imię (imiona),
 - nazwisko,
 - imię i nazwisko użytkownika do nadruku na karcie,
 - adres korespondencyjny,
 - numer telefonu komórkowego,
 - typ dokumentu tożsamości,
 - seria i numer dokumentu tożsamości,
 - data wydania dokumentu tożsamości,
 - termin ważności dokumentu tożsamości,
 - obywatelstwo,

- 11/ państwo urodzenia,
- 12/ PESEL, a gdy nie ma PESEL:
 - datę urodzenia.
8. Klient, gdy składa dyspozycję wydania karty, może podać dodatkowe dane osobowe użytkownika, takie jak:
 - 1/ nazwisko rodowe matki – brak informacji o nazwisku rodowym matki skutkuje brakiem możliwości obsługi w 24-godzinny centrum obsługi kart przedpłaconych,
 - 2/ płeć,
 - 3/ NIP,
 - 4/ numer użytkownika nadany przez klienta.
9. Jesteśmy wydawcą oraz właścicielem wszystkich wydanych kart. Możemy zobowiązać użytkownika i klienta do ich zwrotu na nasze żądanie.
10. Karty oznaczamy znakiem organizacji płatniczej na ich awersie. Karta Visa Profit Prepaid ma standardowy wzór graficzny. Dla karty Mastercard Profit Prepaid wzór graficzny opracowuje klient na podstawie naszych wytycznych.

§ 4

1. Obowiązkiem klienta jest, by użytkownicy dowiedzieli się o zmianach w regulaminie lub Taryfie.
2. Gdy klient nie powiadomi nas o zmianie dotychczasowego adresu, pisemne zawiadomienia wysyłane przez nas uważamy za skutecznie doręczone, jeżeli wysłaliśmy je na ostatni znany nam adres. Za datę doręczenia uważamy również datę pierwszego awizowania przesyłki poleconej, niedoręczonej, wysłanej pod ostatni znany nam adres klienta.

III. Wnioskowanie o karty

§ 5

1. Karty wydamy i obsłużymy na podstawie złożonych elektronicznie w mCN dyspozycji klienta dotyczących kart (dalej „dyspozycje”). W mCN dyspozycją można:
 - 1/ zamówić karty – składanie zamówień na karty spersonalizowane lub niespersonalizowane, skutkujące wydaniem przez nas kart,
 - 2/ personalizować karty – przekazać przez mCN dane osobowe użytkowników kart, niezbędne by skorzystać z kart,
 - 3/ aktywować karty – umożliwić użytkownikowi by skorzystał z karty, w szczególności zapłacił kartą,
 - 4/ wznawiać karty – przedłużenie terminu ważności wydanych kart przez wydanie nowych kart w miejsce kart, dla których upływa termin ważności,
 - 5/ zasilać karty – zwiększanie lub zmniejszanie salda dostępnych środków na rachunkach zasileniowych,
 - 6/ modyfikować limity transakcyjne – zmiana poszczególnych limitów wydanych kart,
 - 7/ modyfikować dane dot. kart – aktualizacja danych osobowych użytkowników oraz możliwość zmiany trybu i adresu wysyłki kart oraz kodów PIN,
 - 8/ zamknąć karty – trwałe i natychmiastowe zablokowanie wydanych kart. Nie można dalej posługiwać się kartą.
2. Możemy zmienić zakres dostępnych dyspozycji gdy rozwijamy mCN. Taka zmiana nie wymaga zmiany regulaminu. Informację o zmianach dla klienta opublikujemy za pośrednictwem mCN lub na portalu internetowym grupy mBanku.

§ 6

1. By wydać karty na podstawie regulaminu otwieramy i prowadzimy dla kart - rachunek zasileniowy kart (dalej „rachunek zasileniowy”). W ciężar rachunków rozliczymy zbiorczo transakcje z użyciem kart. Wszystkie karty mają jeden rachunek zasileniowy, który użytkownik mCN wybrał w dyspozycji, gdy zamawiał karty. Dopuszczamy otwarcie więcej niż jednego rachunku zasileniowego. Numer/y rachunku/ów zasileniowych określa załącznik „Wykaz Rachunków Zasileniowych Klienta”. Wnioski o zmianę, zamknięcie lub otwarcie nowego rachunku zasileniowego, przyjmujemy pisemnie.
2. Prowizje i opłaty związane z użytkowaniem kart rozliczymy z rachunku lub rachunków, prowadzonych w złotych na rzecz klienta. Klient wskazał je, jak składał dyspozycję zamówienia kart w mCN. Klient zobowiązuje się do zapłaty należności wynikających z transakcji, z należnymi prowizjami i opłatami. Prowizje i opłaty od transakcji możemy pobierać bezpośrednio z rachunku karty, jeśli tak wybierze klient w dyspozycji. Zmniejszamy wtedy saldo dostępnych środków. Opłatę za użytkowanie karty pobieramy na początku każdego miesiąca ważności karty. Prowizję od wypłaty gotówki rozliczamy łącznie z wypłatą gotówki, w sposób, który określamy dla rozliczeń transakcji.
3. Rachunek zasileniowy zamykamy:
 - 1/ na wniosek klienta,
 - 2/ z naszej inicjatywy, w przypadkach, o których mowa w regulaminie,
 - 3/ gdy umowa wygaśnie, zostanie rozwiązana lub wypowiedziana.
4. Przy zamykaniu karty, prześledzujemy ewentualne saldo dodatnie pozostające na karcie na rachunek bankowy klienta. Klient wskazał go, jak składał dyspozycję zamówienia kart w mCN. Zrobimy to w terminie do 45 dni kalendarzowych od zamknięcia.

§ 7

1. Zamówienie kart możliwe jest tylko za pośrednictwem mCN.
2. Karty mają zasięg krajowy (karta jest akceptowana tylko w Polsce).
3. Po tym jak klient zamówi karty dyspozycją, udostępniemy w mCN elektroniczne potwierdzenie, że ją wykonaliśmy – wydaliśmy karty. Wszystkie potwierdzenia realizacji dyspozycji udostępniamy elektronicznie w formie raportów w mCN.
4. Wydawane karty są nieaktywne. Aktywujemy je na zasadach określonych w regulaminie.
5. Z ważnych przyczyn możemy odmówić aktywacji karty.

§ 8

Zastrzegamy sobie prawo do wstrzymania możliwości zamawiania kart, jeśli zaistnieje podejrzenie naruszenia zasad bezpieczeństwa lub wykorzystywania kart niezgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego lub tym regulaminem, do czasu wyjaśnienia wątpliwości z klientem.

§ 9

1. Wszystkie rozliczenia z klientem, związane z wydaniem, obsługą i użytkowaniem kart, przeprowadzimy w złotych.
2. Wydamy nową kartę pod warunkiem, że klient zapewnił środki na rachunku. Pobierzemy opłaty w kwocie wystarczającej na pełne pokrycie opłat związanych z wydaniem karty. Gdy wznawiamy karty – kwota transakcji i należnych prowizji i opłat pomniejszy saldo środków na rachunku do karty. Stanie się to bez względu na ilość środków.
3. Opłaty za wydanie kart nowych lub które odnowiliśmy, pobieramy najpóźniej w dniu realizacji dyspozycji. Pobieramy je z rachunku, który klient wskazał, gdy zamawiał karty. Gdy brakuje środków na pokrycie opłat za wydanie lub wznawianie kart, mamy prawo wstrzymać dyspozycję, albo odmówić jej przetworzenia. W przypadkach szczególnych możemy zablokować należne środki pod opłaty na innym rachunku bankowym klienta przez nas prowadzonym.

4. Kartą posługiwać się może tylko użytkownik karty, dla którego ją wydaliśmy i którego dane osobowe nam uprzednio przekazał klient. Szczegółowe zasady i sposób jak użytkownicy mają korzystać z kart określa regulamin.
5. Wszelkie transakcje nam zlecone przy użyciu kart, autoryzowane przez użytkownika zgodnie z regulaminem, uważamy za zlecone przez klienta w sposób ważny i skuteczny byśmy je wykonali.

§ 10

1. Wpłaty na rachunek zasileniowy można zrobić w formie dyspozycji rozliczeń bezgotówkowych między rachunkami bankowymi, w szczególności przelewu bankowego.
2. Uznanie rachunku zasileniowego następuje zgodnie z zasadami rozliczeń pieniężnych, określonymi w Regulaminie otwierania, prowadzenia i zamykania Zintegrowanego rachunku bankowego w mBanku S.A. oraz Regulaminie otwierania, prowadzenia i zamykania rachunków bankowych w mBanku S.A.
3. Zasilanie kart polegające na zwiększeniu salda dostępnych środków pieniężnych na kartach następuje na podstawie dyspozycji zasilenia, gdy łącznie spełnione są następujące warunki:
 - 1/ na rachunku klienta znajduje się kwota wolnych środków,
 - 2/ użytkownik mCN dostarczył do nas w mCN dyspozycję. Dyspozycja zawiera informacje o numerach kart oraz przypisane im kwoty zasilień. Dyspozycje mają też postać pliku z zasileniami. Łączna suma zasilień nie jest większa niż kwota środków wolnych od blokad, zdeponowana na rachunku, o którym mowa w ust. 3 pkt 1.
4. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki błędnie lub niewłaściwie przygotowanych plików z zasileniami, które przetwarzamy by zasilać karty. Instrukcje obsługi kart i wzory plików umieściliśmy na portalu internetowym grupy mBanku.
5. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki błędnie lub niewłaściwie wprowadzonych przez użytkownika mCN zleceń.
6. Użytkownik mCN gdy zamawia karty lub po ich wydaniu, dyspozycją modyfikacji limitów transakcyjnych w mCN, gdy to konieczne, blokuje lub ogranicza niektóre typy transakcji. Ustawia odpowiednie dzienne i miesięczne limity transakcji przy użyciu kart.
7. Użytkownicy kart mogą robić transakcje do wysokości salda dostępnych środków na karcie. Trzeba uwzględnić jeszcze prowizje od tych transakcji i limity transakcyjne.
8. Gdy wystąpi niedozwolone saldo debetowe na rachunku zasileniowym, klient musi, możliwie szybko, pokryć je z odsetkami. Stosujemy tutaj zasady z Regulaminu otwierania, prowadzenia i zamykania Zintegrowanego rachunku bankowego w mBanku S.A. oraz Regulaminu otwierania, prowadzenia i zamykania rachunków bankowych w mBanku S.A.
9. Dodatkowo saldo środków na rachunkach zasileniowych nie ma oprocentowania.
10. Dodatkowo saldo środków na kartach, które utraciły ważność i nie wznawiają się, przelejemy na rachunek bankowy klienta. Zrobimy to nie krócej niż 30 dni kalendarzowych i nie dłużej niż 45 dni kalendarzowych od daty, w której karta straciła ważność. Zwracamy na rachunek zwrotów z dyspozycji zamówienia karty.

§ 11

1. Odpowiadamy za szkody powstałe na skutek nieterminowego lub nieprawidłowego rozliczenia transakcji kartami, chyba że są od nas niezależne. W szczególności zaś gdy powstały one:
 - 1/ na skutek błędów w dyspozycjach,
 - 2/ z winy podmiotów trzecich uczestniczących w procesie rozliczeniowym kart.
2. Odpowiadamy jedynie do wysokości rzeczywistych strat poniesionych przez klienta, z wyłączeniem utraconych korzyści.
3. Nie odpowiadamy za szkody klienta za niewykonane płatności, jeżeli strona trzecia odmawia jej akceptacji.
4. Nie jesteśmy stroną porozumień, umów lub innych relacji klienta z użytkownikami kart. Nie będziemy ponosić z tego tytułu żadnej odpowiedzialności.

§ 12

1. Klient zobowiązuje się do zniszczenia, w sposób uniemożliwiający wykorzystanie karty, czy odczyt danych na niej, wszystkich kart, których/które:
 - 1/ nie wydał użytkownikom kart, jeśli przekazaliśmy je klientowi,
 - 2/ użytkownik zwrócił klientowi, lub
 - 3/ klient posiadał w jakikolwiek inny sposób.Klient będzie odpowiadał, gdy nie dopełnił tego obowiązku.
2. Odpowiadamy za to by wykonać dyspozycję klienta i użytkownika mCN zgodnie z jej treścią. Za błędy w jej treści odpowiada klient.
3. Klient zobowiązuje się, że za każdym razem uaktualni, dane użytkowników. Jest to istotne dla prawidłowej obsługi kart oraz wypełnienia umowy przez nas. W szczególności dotyczy to aktualizacji danych osobowych użytkowników przez mCN.
4. Klient lub użytkownik karty ponosi wobec banku odpowiedzialność za wszelkie skutki używania karty. Dotyczy to użytkownika karty przez użytkownika oraz osoby nieuprawnione, którym klient lub użytkownik przekazał kartę. Klient zobowiązuje się naprawić ewentualne szkody poniesione przez nas z tego tytułu.
5. Klient zobowiązuje się, że wszelkie spory związane z zasilaniem lub zwrotem środków w ramach kart, rozstrzygnie bezpośrednio z użytkownikiem. Bez naszego zaangażowania.

IV. Aktywacja karty i PIN

§ 13

1. Aktywacja karty możliwa jest tylko dla karty:
 - 1/ spersonalizowanej,
 - 2/ niespersonalizowanej, dla której zrealizowaliśmy dyspozycję personalizacji.
2. O ile nie wskazaliśmy inaczej w cardmailerze, aktywacja karty możliwa jest:
 - 1/ drogą elektroniczną z wykorzystaniem mCN przez użytkownika mCN, z zastrzeżeniem ust. 1. Aktywacja karty niespersonalizowanej skutkuje blokadą karty,
 - 2/ przez pierwszą transakcję gotówkową z wykorzystaniem poprawnego kodu PIN w bankomacie przez użytkownika,
 - 3/ przez sprawdzenie salda w bankomacie z taką funkcją z użyciem prawidłowego kodu PIN,
 - 4/ w terminalu POS, u akceptantów świadczących tego typu usługę.
3. Przez aktywację lub pierwszą transakcję kartą, użytkownik przyjmuje regulamin i akceptuje jego postanowienia.
4. Potrzeba aktywacji karty dotyczy:
 - 1/ karty nowej,
 - 2/ karty wznawianej.

§ 14

1. Użytkownik otrzymuje z kartą osobisty kod identyfikacyjny PIN, który umożliwia autoryzację transakcji dokonywanych kartą.
2. Kod PIN dostarczamy użytkownikowi bezpośrednio lub za pośrednictwem klienta. Każdorazowo w bezpiecznej kopercie z zachowaniem wymogów poufności, tzn. w sposób uniemożliwiający poznanie kodu PIN przez osoby trzecie.

3. Kod PIN i kartę przyznajemy wyłącznie użytkownikowi. Nie mogą zostać ujawnione ani przekazane żadnej osobie trzeciej. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki ujawniania kodu PIN, lub gdy kartę przekazano osobom nieuprawnionym.

V. Użytkowanie karty

§ 15

1. Użytkownik ma obowiązek podpisać kartę od razu gdy ją otrzymał, nie później zaś niż przed pierwszą transakcją przy użyciu karty.
2. Gdy wydajemy karty użytkownikom, których imienia i nazwiska nie ma na karcie, użytkownik musi podpisać kartę swoim imieniem i nazwiskiem. Podpis ma być czytelny, by umożliwić identyfikację użytkownika przez akceptanta, dla transakcji z § 22 ust. 2.
3. Nie ponosimy odpowiedzialności za odmowę płatności przy użyciu niepodpisanej karty.
4. Nie ponosimy odpowiedzialności za odmowę płatności, gdy podpis na karcie różni się od tego na dowodzie wykonania transakcji.

§ 16

1. Termin ważności karty podajemy każdorazowo na awersie karty.
2. Karta jest ważna do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego podanego na karcie.
3. Użytkownik korzysta z karty w okresie ważności podanym na karcie lub do czasu jej unieważnienia w systemie naszym lub organizacji płatniczej, której znak jest na karcie.
4. Użytkownik niszczy kartę po upływie terminu jej ważności. Zrobi to w sposób trwały, uniemożliwiający jej wykorzystanie oraz odczyt zawartych na niej danych.

§ 17

1. Kartą można posługiwać się w kraju w miejscach oznaczonych znakiem organizacji płatniczej umieszczonym na karcie.
2. Kartą można:
 - 1/ zapłacić za towary i usługi u akceptantów, którzy akceptują karty danej organizacji płatniczej (np. sklepy internetowe i tradycyjne, punkty usługowe, bankomaty i inne urządzenia), także zbliżeniowo,
 - 2/ wypłacić gotówkę w bankomatach oraz oddziałach innych banków, a także innych placówkach, które świadczą takie usługi,
 - 3/ zapłacić za towary lub usługi zamawiane lub świadczone za pośrednictwem poczty, telefonu i internetu,
 - 4/ sprawdzać saldo środków na rachunku, do którego wydano kartę, w bankomatach z taką usługą,
 - 5/ przeprowadzić inne czynności, które opisaliśmy w portalu internetowym grupy mBanku.
3. Transakcje zbliżeniowe z ust. 2 pkt 1 można przeprowadzić, jeśli:
 - 1/ transakcja mieści się w limicie kwotowym dla pojedynczej transakcji zbliżeniowej, którą określiła organizacja płatnicza. Limit ten podajemy w portalu internetowym grupy mBanku,
 - 2/ transakcja zbliżeniowa, która przekracza limit kwotowy z pkt 1, wymaga, aby przeprowadzić ją na zasadach z ust. 4.
4. Podczas transakcji zbliżeniowej możemy poprosić użytkownika, aby potwierdził ją numerem PIN lub podpisem na dowodzie jej wykonania zgodnie z podpisem na karcie.
5. Aby aktywować funkcję zbliżeniową karty przed pierwszą transakcją zbliżeniową, trzeba przeprowadzić transakcję z ust. 2 pkt 1, 2 lub 4. Użytkownik umieszcza kartę w urządzeniu i potwierdza numerem PIN.
6. Transakcje z ust. 2 pkt 3 można przeprowadzić na odległość u akceptantów oznaczonych znakiem organizacji płatniczej, którzy akceptują karty na stronie internetowej lub w inny sposób.
7. Jeśli użytkownik przekaże numer karty, aby wykonać transakcję na odległość, nie musi się podpisać, a transakcja obciąży klienta.
8. Dostępność poszczególnych rodzajów transakcji, opisanych wyżej, oraz wysokość limitów transakcyjnych, opisanych w § 20 ust. 9, ustala indywidualnie użytkownik mCN. Informacje dot. wysokości limitów transakcyjnych dla danej karty podajemy każdorazowo w cardmailerze.

§ 18

1. Użytkownik autoryzuje transakcje, gdy:
 - 1/ fizycznie okazuje kartę i wprowadza numer PIN – w bankomatach lub u akceptantów z terminalami POS oznaczonymi znakiem organizacji płatniczej,
 - 2/ fizycznie okazuje kartę i podpisuje odpowiedni dowód przeprowadzenia transakcji zgodnie z podpisem na karcie – u niektórych akceptantów z terminalami POS oznaczonymi znakiem organizacji płatniczej,
 - 3/ podaje dane karty – dla transakcji na odległość w formie zamówień telefonicznych i internetowych. Te dane wystarczą, aby przeprowadzić transakcję, z uwzględnieniem pkt 8,
 - 4/ podaje dane karty i potwierdza zamówienie własnoręcznym podpisem – dla transakcji kartowych na odległość w formie zamówienia pocztowego,
 - 5/ fizycznie okazuje kartę lub ją umieszcza w urządzeniu, jeżeli organizacja płatnicza nie wymaga potwierdzenia transakcji własnoręcznym podpisem użytkownika bądź numerem PIN,
 - 6/ zbliża kartę do czytnika zbliżeniowego – dla transakcji zbliżeniowej, która nie przekracza limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej, z zastrzeżeniem pkt 7,
 - 7/ zbliża kartę do czytnika zbliżeniowego i wprowadza numer PIN lub podpisuje się na dowodzie transakcji – dla transakcji zbliżeniowej, która przekracza limit kwotowy dla transakcji zbliżeniowej,
 - 8/ podaje dane karty lub dane karty i kod 3-D Secure – dla transakcji kartowych na odległość w formie zamówień internetowych.
2. Dla transakcji powtarzalnych (np. subskrypcje, opłaty abonamentu, składki członkowskie itp.), użytkownik przez autoryzację pierwszej transakcji, w sposób z ust. 1, zgadza się na kolejne transakcje. Zakres ustalił z akceptantem.
3. Odwołania transakcji powtarzalnych (np. subskrypcje, opłaty abonamentu, składki członkowskie, itp.) może dokonać tylko klient i/lub użytkownik, bezpośrednio u akceptanta.

§ 19

1. Po autoryzacji transakcji, zgodnie z § 18, transakcje są nieodwołalne. Użytkownik albo klient ma prawo cofnąć zgodę na kolejne transakcje z § 18 ust. 2, na zasadach akceptanta.
2. Nie ponosimy odpowiedzialności za transakcje o charakterze powtarzalnym, z § 18 ust. 2, gdy akceptant zainicjował je po cofnięciu przez użytkownika/klienta zgody na te transakcje.

§ 20

1. Użytkownik karty może realizować transakcje kartą jedynie do wysokości aktualnego salda dostępnych środków na rachunku karty.
2. Transakcje przeprowadzamy w walucie kraju, w którym są realizowane, chyba że przepisy organizacji płatniczych umożliwiają wybór innej waluty.
3. Jeżeli akceptant dopuszcza transakcje w innej walucie niż waluta kraju, w którym płaci, użytkownik zgadza się na dodatkową opłatę lub kurs walutowy akceptanta.

4. Transakcje realizowane w walucie innej niż złoty autoryzujemy, gdy saldo dostępnych środków na rachunku karty stanowić będzie co najmniej 103% wartości transakcji po przeliczeniu jej na złote. Zastosujemy nasz kurs z dnia autoryzacji transakcji. Saldo dostępnych środków musi wystarczyć również na pokrycie ewentualnych prowizji.
5. Kwota autoryzacji może różnić się od kwoty rozliczenia danej transakcji. Do czasu rozliczenia transakcji przez organizację płatniczą, blokujemy środki znajdujące się na rachunku karty w kwocie równej 103% wartości realizowanej transakcji oraz prowizji, która zmniejsza saldo dostępnych środków na rachunku danej karty o tak obliczoną kwotę.
6. Transakcje rozliczamy na rachunku karty możliwie szybko, gdy otrzymamy raport rozliczeniowy z organizacji płatniczej. Robimy to nie później niż 3 dni po tym, gdy otrzymamy raport.
7. Gdy waluta rozliczeniowa karty jest inna niż złoty, a transakcja była w walucie obcej, innej niż waluta rozliczeniowa karty:
 - 1/ organizacja płatnicza przewalutuje kwotę transakcji na walutę rozliczeniową karty, po jej kursie z prowizją za przewalutowanie transakcji, zgodnie z Taryfą,
 - 2/ przewalutujemy tę kwotę, z waluty rozliczeniowej karty na złote, po kursie sprzedaży złotego z tabeli kursów walut mBanku S.A., z momentu rozliczenia transakcji.
8. Gdy walutą rozliczeniową karty jest złoty, a transakcja była w walucie obcej, organizacja płatnicza przewalutuje taką transakcję na złote po jej kursie, z prowizją za przewalutowanie transakcji, zgodnie z Taryfą. Obciążamy klienta kwotą transakcji, którą wskaże organizacja płatnicza bez dodatkowych przewalutowań.
9. Każda karta ma indywidualne limity autoryzacyjne dzienne i miesięczne. Do wysokości limitów użytkownik może robić transakcje w danym okresie, z zastrzeżeniem ust. 1.
10. Limity autoryzacyjne odnawiamy do ich pierwotnej wartości po zakończeniu danego okresu:
 - 1/ dla limitów autoryzacyjnych dziennych – o godz. 00:00,
 - 2/ dla limitów autoryzacyjnych miesięcznych – o godz. 00:00 pierwszego dnia kalendarzowego danego miesiąca.
11. Limity autoryzacyjne można zmienić, gdy karta jest ważna, na podstawie dyspozycji w mCN. Maksymalne wartości tych limitów prezentujemy na portalu grupy mBanku.
12. Wykorzystanie limitu autoryzacyjnego miesięcznego dla typu transakcji powoduje, że nie można robić tego typu transakcji do końca danego miesiąca. Dzieje się tak bez względu na saldo dostępnych środków na karcie oraz na wykorzystanie dziennych limitów transakcji tego typu.
13. Limity autoryzacyjne karty z chwili wydania, o których mowa w ust. 9, umieścimy w cardmailerze.
14. Wydanie karty oznacza przyjęcie przez nas zobowiązania wobec użytkownika do realizowania transakcji do wysokości salda dostępnych środków na rachunku karty. Przetwarzamy rozliczenia z karty pod warunkiem, że kwotę transakcji z prowizjami udostępnił klient.
15. Zastrzegamy sobie prawo do obciążania rachunku bankowego klienta kwotami transakcji i prowizji, jeżeli saldo dostępnych środków na rachunku karty nie wystarcza do rozliczenia przez nas transakcji. W szczególności, w sytuacji zmian kursowych, które wpływają na powstanie różnicy kursowej między kwotą autoryzacji transakcji, a kwotą jej rozliczenia. W takich przypadkach obciążymy rachunek bankowy klienta:
 - 1/ bez względu na wysokość salda na tym rachunku bankowym klienta,
 - 2/ rzeczywistymi kwotami transakcji i należnych nam prowizji, bez względu na datę transakcji.

§ 21

1. O saldzie dostępnych środków na rachunku karty użytkownik dowie się, gdy zadzwoni na numer 24-godzinne centrum obsługi kart przedpłaconych. Numer jest na rewersie karty. Dodatkowo można sprawdzić saldo dostępnych środków:
 - 1/ w bankomatach z taką usługą,
 - 2/ w internetowym Serwisie Kart Przedpłaconych,
 - 3/ u akceptantów w formie wydruku salda dostępnych środków na dowodzie wykonania transakcji. Jeśli akceptant oferuje taką funkcjonalność.
2. Użytkownik mCN sprawdza saldo dostępnych środków dla karty w mCN.

§ 22

1. Rozliczamy transakcje w złotych.
2. Przy płatności akceptant może prosić, by użytkownik pokazał dokument tożsamości. Jeśli tego nie zrobi, akceptant może odmówić płatności.

§ 23

1. Odmówimy zgody na transakcje kartowe, gdy:
 - 1/ użytkownik wskazał błędne dane karty przy autoryzacji transakcji,
 - 2/ jedna ze stron rozwiązała umowę,
 - 3/ nie ma salda dostępnych środków na karcie w wysokości transakcji,
 - 4/ przekroczą one dzienne i/lub miesięczne limity autoryzacyjne na karcie,
 - 5/ ze względów bezpieczeństwa podejrzewamy, że transakcja może być wynikiem oszustwa lub kradzieży,
 - 6/ realizacja transakcji może naruszyć sankcje międzynarodowe,
 - 7/ na mocy przepisów prawa, decyzji lub postanowienia uprawnionego organu państwowego zablokowaliśmy rachunek, do którego wydano kartę.
2. Akceptant lub oddział innego banku odmówią zgody, gdy użytkownik:
 - 1/ posłużył się nieważną lub zastrzeżoną kartą,
 - 2/ podał nieprawidłowy kod PIN,
 - 3/ wskazał błędne dane przy autoryzacji transakcji,
 - 4/ nie pokazał dokumentu tożsamości,
3. Akceptant lub oddział innego banku odmówią również zgody, gdy:
 - 1/ nie można uzyskać naszej zgody na transakcję,
 - 2/ uzasadniają to powszechnie obowiązujące przepisy prawa dotyczące kart płatniczych.

§ 24

Jeśli użytkownik lub klient realizuje transakcję, na którą nie wyrazimy zgody, akceptant lub urządzenie poinformuje o tym. Chyba, że informacji tej nie można udzielić z przyczyn od nas niezależnych.

VI. Obowiązki klienta oraz użytkownika karty

§ 25

Użytkownik i klient:

- 1/ przestrzegają regulaminu, powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz miejscowych przepisów o korzystaniu z bankomatów,
- 2/ przechowują starannie kartę i chronią PIN,

- 3/ chronią kartę przed utratą, kradzieżą i zniszczeniem,
- 4/ nie przechowują karty razem z PIN,
- 5/ nie udostępniają karty lub kodu PIN osobom nieuprawnionym,
- 6/ natychmiast zastrzegają kartę w przypadkach z § 28,
- 7/ używają karty zgodnie z przeznaczeniem i wyłącznie w okresie jej ważności,
- 8/ przechowują dowody transakcji oraz inne dokumenty do ewentualnych reklamacji,
- 9/ zgłaszają niezgodności w zestawieniu transakcji,
- 10/ nie podają danych karty osobom trzecim w innych celach niż przy transakcjach oraz zastrzeżeniu karty,
- 11/ anulują rezerwacje przy użyciu kart, zanim rozwiąże się/wygaśnie umowa,
- 12/ cofają zgodę (w razie rezygnacji z karty, jej blokady lub zastrzeżenia, wypowiedzenia/wygaśnięcia umowy), której udzielili akceptantowi na powtarzalne transakcje na podstawie danych o kartach, które przekazali, zanim umowa rozwiązała się / wygasła.

§ 26

1. Każdą płatność z § 17 potwierdzają odpowiednie dowody transakcji, które wystawia akceptant przyjmując płatność kartą.
2. Użytkownik sprawdza kwotę transakcji, zanim ją autoryzuje.

§ 27

1. Klient/użytkownik nie może wykorzystywać karty wbrew prawu. W szczególności zabraniamy, aby kupował towary lub usługi, których zakazują przepisy prawa w Polsce.
2. Jeśli klient dowie się, że użytkownik karty korzysta z karty w taki sposób, powinien nas powiadomić i zastrzec kartę. Odpowiednio stosujemy § 28.

VII. Zastrzeżenie karty

§ 28

1. Użytkownik możliwie szybko powinien zastrzec kartę, gdy stwierdzi:
 - 1/ zniszczenie karty,
 - 2/ utratę karty,
 - 3/ kradzież karty,
 - 4/ ujawnienie danych karty lub PIN osobie nieuprawnionej,
 - 5/ nieuprawnione użycie karty,
 - 6/ przywłaszczenie karty,
 - 7/ nieuprawniony dostęp do karty,
 - 8/ że kartę zatrzymał bankomat.
2. W tych sytuacjach użytkownik zastrzega kartę telefonicznie przez 24-godzinne centrum obsługi kart przedpłaconych.
3. Jeśli klient stwierdzi takie przypadki, może nam to zgłosić dyspozycją przez mCN.

§ 29

Pracownik 24-godzinnego centrum obsługi jest obowiązany zidentyfikować użytkownika karty. Robi to zadając użytkownikowi pytania. Następnie weryfikuje odpowiedzi i potwierdza tożsamość użytkownika. Potwierdza on, że zastrzegamy kartę oraz wskazujemy datę, godzinę i minutę przyjęcia tego zgłoszenia. Mamy prawo rejestrować i archiwizować rozmowy telefoniczne, które dotyczą tych zastrzeżeń, aby udokumentować dokładną datę, godzinę i minutę zgłoszenia.

§ 30

1. Kartę zastrzegamy do końca terminu jej ważności i jest to nieodwołalne.
2. Gdy użytkownik lub klient odzyska zastrzeżoną kartę, nie może jej ponownie użyć. Użytkownik lub klient niszczy odzyskaną i zastrzeżoną kartę w sposób, który uniemożliwi dalsze posługiwanie się nią oraz odczytanie zawartych na niej danych.
3. Środki z karty zastrzeżonej zwrócimy zgodnie z § 6 ust. 4.
4. Zamówić nową kartę może klient lub użytkownik mCN na zasadach z umowy.
5. Mamy prawo zamknięcia karty i nie wydania kolejnej użytkownikowi, jeśli zareklamował transakcję z PIN i posiadał kartę w chwili transakcji. Jeśli klient stwierdzi takie przypadki, może nam to zgłosić dyspozycją przez mCN.
6. Mamy prawo nie wydać kolejnej karty użytkownikowi, jeśli naruszył on § 27.

§ 31

Prawo by zastrzec kartę ma też organizacja płatnicza z innych ważnych powodów.

VIII. Odpowiedzialność z tytułu użytkowania karty

§ 32

1. Klient w pełni odpowiada za:
 - 1/ transakcje, które użytkownik autoryzuje zgodnie z regulaminem,
 - 2/ skutki posługiwania się kartą przez użytkownika, w szczególności w razie gdy:
 - a/ posługuje się kartą niezgodnie z regulaminem, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz miejscowymi przepisami o korzystaniu z bankomatów,
 - b/ szybko nie zastrzegł karty zgodnie z regulaminem,
 - c/ transakcje przeprowadziły osoby nieuprawnione, którym użytkownik lub klient udostępnili kartę lub PIN,
 - d/ transakcje wykonane na odległość, tj. bez fizycznego przedstawienia karty.
2. Klient odpowiada za transakcje powtarzalne, gdy mimo zastrzeżenia karty/rezygnacji z niej nie wycofano zgody na to, aby inicjował je akceptant.

IX. Reklamacje

§ 33

1. Klient/użytkownik 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 (na adres centrali banku lub adres oddziału banku prowadzącego rachunek klienta), ustnie (telefonicznie pod numerem: 801 273 273 lub 22 6273273 albo podczas kontaktu z naszym pracownikiem),
 - 3/ elektronicznie, w szczególności przez system mBank CompanyNet.

2. Klienci objęci przepisami Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej mogą złożyć reklamację również za pomocą adresu do doręczeń elektronicznych, wpisanym do bazy adresów elektronicznych pod numerem: AE:PL-84674-28130-IHBTU-14.
3. Jeśli reklamacja dotyczy zasadności, kwoty lub liczby wykonanych obciążeń z transakcji, zgodnie z regułami międzynarodowych organizacji płatniczych możemy żądać, aby klient/użytkownik wypełnił formularz reklamacyjny wyłącznie w formie pisemnej i dostarczył do nas:
 - 1/ skan z załącznikami przez mCN dla reklamacji składanej tym kanałem,
 - 2/ oryginał z załącznikami w naszym oddziale, który obsługuje klientów.
4. Każda reklamacja powinna szczegółowo opisywać zdarzenie, które budzi zastrzeżenie, oczekiwania klienta co do sposobu rozwiązania reklamacji, numer karty i nazwę klienta oraz dane osoby składającej reklamację (imię, nazwisko, numer telefonu i adres e-mail).
5. Rozpatrujemy reklamacje w możliwie najkrótszym czasie, przy czym termin ten nie powinien przekraczać 15 dni roboczych dla nas, od dnia kiedy otrzymaliśmy reklamację. W szczególnie skomplikowanych przypadkach wydłużymy czas na rozpatrzenie i odpowiedź do maksymalnie 35 dni roboczych. Powiadomimy o tym klienta.
6. Klient/użytkownik sprawdza listę transakcji, aby kontrolować, czy prawidłowo rozliczono transakcje, opłaty i prowizje za używanie kart.
7. Klient/użytkownik zgłasza nam każdą niezgodność na liście operacji, która powstała skutek uznania lub obciążenia rachunku bankowego do rozliczeń kart. W szczególności dotyczy to błędów lub innych nieprawidłowości w rozliczeniach za używanie karty.
8. Gdy rozpatrzymy reklamację, zawiadamiamy klienta o jej wyniku. Na reklamację odpowiadamy w formie pisemnej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy czym na reklamację złożoną za pośrednictwem systemu mBank CompanyNet odpowiadamy w tym systemie, z zastrzeżeniem ust. 9.
9. Klientom objętym przepisami Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej na reklamację odpowiadamy:
 - 1/ na adres korespondencyjny – gdy reklamację skierowano na piśmie w formie papierowej lub klient wniósł o odpowiedź w tej formie,
 - 2/ przez system mBank CompanyNet – gdy reklamację przesłano w ten sposób lub klient wniósł o odpowiedź w tej formie,
 - 3/ na adres e-mail klienta – gdy reklamację przesłano w ten sposób lub klient wniósł o odpowiedź w tej formie,
 - 4/ na adres do doręczeń elektronicznych klienta – gdy reklamację przesłano w ten sposób.
10. Jeśli nie uwzględnimy roszczeń reklamacyjnych, klient może wystąpić do nas, abyśmy ponownie rozpatrzyli tę sprawę. Odwołanie składa pisemnie w ciągu 14 dni od daty, kiedy otrzymał odpowiedź na reklamację i podaje w nim dane z ust. 4.
11. Niezależnie od postępowania reklamacyjnego klient może dochodzić przeciwko nam roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
12. Naszą działalność nadzoruje Komisja Nadzoru Finansowego.

§ 34

1. Możemy poprosić użytkownika, którego karta posłużyła do reklamowanej transakcji, aby szybko przesłał wszelkie dokumenty uzasadniające reklamację. W szczególności chodzi o:
 - 1/ wydruk z terminala, który potwierdza transakcję,
 - 2/ kod, czyli numer anulowania transakcji, gdy anulowano tę internetową lub telefoniczną,
 - 3/ wydruk z terminala potwierdzającego dokonanie płatności – jeśli transakcja nie doszła do skutku, a klient zapłacił za transakcję w inny sposób,
 - 4/ wydruk z terminala, który potwierdza, że nie wykonano transakcji, gdy nie doszła ona do skutku,
 - 5/ dokument, który potwierdza zwrot towaru lub anulowanie usługi, gdy zwrócono towar lub anulowano usługę.
2. Użytkownik przechowuje te dokumenty przez 60 dni od transakcji, której one dotyczą. Jeśli użytkownik ich nie przekazał w tym terminie, uznajemy, że potwierdził transakcję.
3. Jeśli użytkownik reklamuje transakcję, której nie wykonał, możemy go poprosić, aby zastrzegł kartę. Przekazuje nam też dokument, który potwierdza, że zgłosił na policję transakcję kartą wykonaną przez osobę do tego nieupoważnioną. Ma na to 7 dni. Jeśli tego nie zrobi, uznajemy, że potwierdza wykonanie reklamowanej transakcji.

§ 35

1. Gdy rozpoczynamy procedurę reklamacyjną, w uzasadnionych przypadkach możemy warunkowo uznać rachunek klienta reklamowaną kwotą transakcji. O tym, że warunkowo uznajemy reklamację, pisemnie powiadomimy użytkownika.
2. Gdy w wyniku postępowania reklamacyjnego nie odzyskamy reklamowanej kwoty, obciążymy nią rachunek bankowy klienta z datą warunkowego uznania.
3. Rozpatrujemy reklamacje zgodnie z procedurami organizacji płatniczych, które są jednakowe dla wszystkich banków – członków tych organizacji.
4. Na życzenie klienta wystąpimy o kopię dowodu transakcji. Będziemy przy tym odpowiednio stosować zasady reklamacji.

§ 36

1. Gdy klient zgłosił do nas:
 - 1/ że nie otrzymał przesyłki z kartą lub kodem PIN,
 - 2/ że stwierdził uszkodzenie koperty z kartą lub kodem PIN,
 - 3/ uszkodzenie mechaniczne karty, które powstało przed dostarczeniem jej do klienta lub użytkownika,
 - 4/ błędy w nadruku na karcie,
 - 5/ że nie ma możliwości wykonania transakcji kartą,klient ma prawo do zwrotu opłat za wydanie reklamowanej karty. Pobraną przez nas opłatę zwrócimy, jeśli nie wykonano reklamowaną kartą transakcji oraz klient zastrzegł kartę.
2. Możemy żądać, by klient wypełnił formularz reklamacyjny określający przyczynę reklamacji. Możemy żądać wszelkich dokumentów uzasadniających reklamację, w tym egzemplarzy reklamowanych kart. Jeśli zgłoszenie pochodzi od użytkownika, reklamację składa klient.
3. Gdy reklamacja jest zasadna, zwracamy opłatę. Zwracamy ją na rachunek bankowy, z którego pobraliśmy opłatę lub na rachunek podany przez klienta.
4. W miejsce reklamowanej karty wydamy nową kartę na podstawie dyspozycji.
5. Opłata za wydanie nowej karty obciąża klienta.
6. Aby użytkownik uzyskał nową kartę, kontaktuje się bezpośrednio z klientem.

X. Usługi dodatkowe

§ 37

1. Oferujemy usługi dodatkowe do kart, w szczególności pakiet ubezpieczeń do kart. Szczegółowy zakres i sumy ubezpieczeń, a także warunki, na jakich je oferujemy, zawierają Ogólne Warunki Ubezpieczeń (OWU). Szczegółowe informacje o usługach dodatkowych, w tym OWU, udostępniamy na portalu internetowym grupy mBanku. Klient oraz użytkownik, gdy chce skorzystać z usług dodatkowych, będzie przestrzegał OWU lub regulamin usług.

2. W przypadkach określonych w OWU my lub podmiot, który oferuje usługę dodatkową, może zwrócić się do klienta lub użytkownika, by złożył stosowne oświadczenie woli.
3. Możemy wprowadzać nowe usługi dodatkowe. O rodzaju, zakresie i terminie ich wprowadzenia, klient dowie się, przez publikacje w opisie karty w ramach portalu internetowego grupy mBanku.
4. Nie ponosimy odpowiedzialności za jakość i terminowość usług dodatkowych świadczonych przez podmioty, o których mowa w ust. 2. Nie pośredniczymy w reklamacjach lub dochodzeniu roszczeń z tytułu niewykonania lub niewłaściwego wykonania tych usług.
5. Nie ponosimy odpowiedzialności z tytułu roszczeń zgłaszanych przez użytkownika karty w stosunku do tych podmiotów.

XI. Utrata prawa posługiwania się kartą

§ 38

Możemy pozbawić użytkownika prawa posługiwania się kartą w szczególności, gdy:

- 1/ klient lub użytkownik nie przestrzega umów lub regulaminu,
- 2/ klient nie wywiązuje się z innych umów, które zawarł z nami, to znaczy że m.in.:
 - a/ doprowadza do powstania niedozwolonego salda debetowego na rachunku bankowym,
 - b/ nie wywiązuje się z umów obciążonych ryzykiem kredytowym,
- 3/ odmówimy wznowienia karty, dla której mija termin ważności,
- 4/ upoważniona instytucja zajęła wierzytelność z rachunku bankowego klienta,
- 5/ upoważniona instytucja zajęła inną wierzytelność klienta,
- 6/ stwierdzimy lub mamy podejrzenie fałszerstwa karty,
- 7/ zmieniła się forma prawna klienta,
- 8/ złożono wniosek o ogłoszenie upadłości klienta lub wszczęto postępowanie likwidacyjne, restrukturyzacyjne, egzekucyjne lub klientowi grozi niewypłacalność,
- 9/ negatywnie oceniamy sytuację finansową klienta i jego zdolność do tego, aby wywiązać się z zawartej z nami umowy,
- 10/ wystąpiły zdarzenia, które możemy uznać, że negatywnie wpłyną na sytuację finansową klienta i jego zdolność do tego, aby wywiązywał się z zawartej z nami umowy, oraz na wyniki jego działalności,
- 11/ ustanowiono zastaw lub zastaw rejestrowy na rachunku lub środkach na rachunku karty,
- 12/ na mocy przepisów prawa, decyzji lub postanowienia uprawnionego organu państwowego zablokowaliśmy rachunek, do którego wydano kartę.

§ 39

Użytkownik traci prawo posługiwania się kartą w następujących sytuacjach:

- 1/ którakolwiek ze stron wypowiedzie umowę rachunku bankowego,
- 2/ na 30 dni przed wygaśnięciem umowy zawartej na czas określony,
- 3/ upłynie termin ważności karty,
- 4/ użytkownik zmarł
- 5/ wnioskował o to klient,
- 6/ wycofujemy kartę z oferty Banku.

§ 40

1. Jeśli klient/użytkownik utracił prawo posługiwania się kartą, zastrzegamy ją. W razie śmierci użytkownika zastrzegamy kartę w dniu, kiedy się o tym dowiedzieliśmy. Klient możliwie jak najszybciej niszczy kartę. Jeśli klient nie dopełni tego obowiązku, odpowiada za skutki wynikające z zaniechania.
2. W przypadkach, które określa § 39 pkt 1-5, użytkownik traci prawo do posługiwania się kartą z dniem, gdy wystąpi jedna z tych przyczyn. W przypadku z § 39 pkt 6 wskażemy datę utraty prawa posługiwania się kartą.
3. Jednocześnie możemy wypowiedzieć umowę.

XII. Postanowienia końcowe

§ 41

Nie odpowiadamy za skutki, które wynikają z okoliczności niezależnych od nas, w szczególności takich, gdy:

- 1/ akceptanci nie honorują karty lub stosują ograniczenia kwotowe dla transakcji,
- 2/ akceptant lub inna upoważniona instytucja odmawia wykonania transakcji,
- 3/ nie zgodzimy się na transakcję kartą w odpowiedzi na otrzymane zapytanie autoryzacyjne,
- 4/ nie można zrealizować transakcji, bo klient ograniczył limity autoryzacyjne,
- 5/ nie wywiążemy się ze swoich obowiązków wskutek siły wyższej i zarządzeń organów władzy oraz administracji państwowej,
- 6/ odmówimy wykonania obowiązków, bo tak wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego,
- 7/ nastąpi awaria systemu autoryzacyjno-rozliczeniowego lub nieprawidłowo będą działały urządzenia, które akceptują karty i rejestrują transakcje.

§ 42

1. Aby chronić interesy klienta i użytkownika oraz nasze, możemy telefonicznie kontaktować się z klientem i użytkownikiem bez uprzedzenia.
2. Możemy zablokować kartę lub ją zastrzec z uzasadnionych przyczyn, które wiążą się z:
 - 1/ bezpieczeństwem karty,
 - 2/ podejrzeniem, że karty użyto w sposób nieuprawniony lub umyślnie doprowadzono do transakcji, których użytkownik nie autoryzował.
3. Powiadomimy użytkownika, że zamierzamy zablokować kartę lub ją zastrzec. Wyjątek dotyczy sytuacji, gdy nie możemy się z nim skontaktować albo przekazanie informacji o zablokowaniu lub zastrzeżeniu byłoby nieuzasadnione. Są to względy bezpieczeństwa lub wynika to z odrębnych przepisów prawa.
4. Jeśli ustaną przyczyny z ust. 2, odblokujemy kartę lub wydamy nową na dyspozycję klienta.
5. Jeśli zastrzeżliśmy kartę z przyczyn z ust. 2, to:
 - 1/ użytkownik lub klient niszczy kartę. Klient odpowiada za skutki niedopełnienia tego obowiązku,
 - 2/ możemy nie wydać klientowi kolejnych kart.

§ 43

1. Akceptant oraz bankomat mogą odmówić wykonania transakcji.
2. Akceptant lub bankomat mogą zatrzymać kartę, gdy:
 - 1/ użyto błędnego PIN,
 - 2/ karta jest zastrzeżona,

- 3/ karta jest nieważna,
 - 4/ otrzymają polecenie zatrzymania karty,
 - 5/ podpis na karcie jest niezgodny z podpisem na dokumencie obciążeniowym,
 - 6/ kartą posługuje się osoba nieuprawniona.
3. Jeśli akceptant lub bankomat zatrzymają kartę, użytkownik jak najszybciej kontaktuje się z nami, aby ustalić kolejne działania.

§ 44

1. Za czynności związane z wydawaniem i obsługą kart pobieramy od klienta prowizję i opłaty zgodnie z Taryfą. Jest ona integralną częścią umowy.
2. Rodzaj lub wysokość prowizji lub opłat możemy zmieniać. Te zmiany zależą w szczególności od kosztów obsługi transakcji, jakie ponosimy, m.in. stopa inflacji, kursy walutowe. Nie dotyczy to pozycji cennikowych, o których mowa w umowie.
3. Akceptant może pobrać swoją prowizję od transakcji, o czym powinien powiadomić użytkownika, zanim zrealizuje on transakcję. Nie zależy ona od prowizji i opłat bankowych zgodnych z regulaminem. Nie odpowiadamy za nieprawidłowe prowizje od transakcji, które pobierze akceptant.
4. Nowy tekst Taryfy lub zawiadomienie o zmianach prowizji i opłat, z podaniem dnia wejścia ich w życie, udostępniamy klientowi w sposób i w trybie przewidzianym dla zmian prowizji i opłat w:
 - 1/ „Regulaminie otwierania, prowadzenia i zamykania zintegrowanego rachunku bankowego w mBanku S.A.”, albo
 - 2/ „Regulaminie otwierania, prowadzenia i zamykania rachunków bankowych w mBanku S.A.”.Zależy to od rodzaju umowy rachunku bankowego, którą zawarł klient.
5. Odpowiednio stosujemy postanowienia tych regulaminów, które dotyczą wypowiedzania umowy rachunku bankowego czy zmiany prowizji i opłat.
6. Stawki w Taryfie oraz informacje o ich zmianie podajemy pod adresem www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje/ lub udostępniamy w naszych oddziałach.

§ 45

1. Regulamin możemy zmienić w trakcie umowy.
2. Zmiany regulaminu publikujemy w portalu internetowym mBanku pod adresem: www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje/. Z tekstem zmienionego regulaminu informujemy, kiedy zmiany wejdą w życie. Za dzień doręczenia klientowi zmian regulaminu uznajemy ósmy dzień, który liczymy od dnia publikacji zmian regulaminu w portalu internetowym grupy mBanku.
3. Jeśli klient nie zgadza się na nowe warunki umowy, które wynikają z wprowadzonych zmian regulaminu, odmowę składa na piśmie. Ma na to 14 dni od doręczenia zmienionego regulaminu. Traci wtedy prawo posługiwania się wszystkimi kartami i zwraca nam wydane karty. Będziemy to traktować jako wypowiedzenie umowy.
4. Jeśli klient odmawia przyjęcia regulaminu i nie zwróci nam kart, jak najszybciej je zastrzegamy.
5. Jeśli klient nie złoży oświadczenia o tym, że przyjmuje nowe warunki umowy w ciągu 14 dni od ich doręczenia, traktujemy to, że przyjął nowe zasady regulaminu, gdy weszły one w życie.
6. Klient zobowiązuje się wobec nas, że nie rzadziej niż raz w tygodniu zapozna się z informacjami dla klientów, które publikujemy pod adresem www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje/.

§ 46

1. Każda ze stron może rozwiązać umowę, z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia. My możemy to zrobić tylko z ważnych powodów, które wskazujemy w ust. 2. Dla powodów z ust. 2 pkt 1-4 oraz 11-15 możemy wypowiedzieć umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia.
2. Możemy wypowiedzieć umowę zgodnie z ust. 1, jeśli zaistnieją ważne powody, a szczególnie gdy:
 - 1/ klient naruszył postanowienia umowy lub regulaminów, o których mowa w umowie lub w regulaminie,
 - 2/ klient prowadzi (lub mamy takie podejrzenie) działalność niezgodnie z prawem, w tym wykorzystuje karty niezgodnie z prawem lub aby obejść prawo lub prowadzi działalność niezgodną ze strategią biznesową banku,
 - 3/ klient podał nieprawdziwe informacje lub złożył nieprawdziwe oświadczenia przy zawieraniu umowy lub w trakcie jej realizacji,
 - 4/ klient (lub jego wspólnicy/udziałowcy/akcjonariusze) podejmował lub podejmuje działania, które spowodowały/powodują lub mogą spowodować szkodę po stronie banku,
 - 5/ użytkownik posługuje się kartą w sposób, który naraża nas na straty finansowe,
 - 6/ klient nie spłacił niedozwolonego salda debetowego z należnymi odsetkami w terminie, który wyznaczaliśmy
 - 7/ klient nie wywiązał się z innych umów, które zawarł z nami,
 - 8/ uprawniony organ zajął rachunek bankowy klienta,
 - 9/ którakolwiek ze stron wypowiedziała umowę rachunku bankowego,
 - 10/ zmieniła się forma prawna klienta,
 - 11/ wszczęto postępowanie likwidacyjne, egzekucyjne lub klient jest zagrożony niewypłacalnością,
 - 12/ wystąpiły zdarzenia, które uznajemy, że negatywnie wpłyną na sytuację finansową klienta i jego zdolność do tego, aby wywiązywał się z zawartej z nami umowy, oraz na wyniki jego działalności,
 - 13/ klient ujawnił informacje o działaniu systemu mCN, co może wpłynąć negatywnie na skuteczność mechanizmów, które zapewniają bezpieczeństwo dyspozycji,
 - 14/ klient znalazł się w zamieszczanym na oficjalnej stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego (lub jej zagranicznego odpowiednika) wykazie, który zawiera publiczne ostrzeżenie przed nieuczciwymi przedsiębiorcami,
 - 15/ wystąpiła sytuacja, w której:
 - a/ nie mogliśmy należycie wykonać obowiązków, które wynikają z Ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu - nie mogliśmy zastosować jednego ze środków bezpieczeństwa finansowego określonego w tej Ustawie,
 - b/ nie mogliśmy należycie wykonać obowiązków, które wynikają z Ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, inne niż określone w pkt a/,
 - c/ klient naruszył przepisy Ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu
 - 16/ wycofujemy karty z oferty, o ile klient nie korzysta z innego rodzaju kart,
 - 17/ zmieni się nasza strategia biznesowa.

§ 47

Jeśli rozwiązuje się umowa, klient reguluje wszystkie zobowiązania wobec nas, które powstały przy użyciu kart wydanych na podstawie tej umowy.

§ 48

1. Wszelką korespondencję między nami a klientem, która dotyczy umowy, za wyjątkiem odmiennych pisemnych postanowień umowy lub regulaminu, uważamy za doręczoną:
 - 1/ w dniu, gdy klient ją otrzyma, lub
 - 2/ z datą pierwszego awizowania przesyłki poleconej wysłanej pod ostatni nam znany adres klienta.
2. Nie odpowiadamy za skutki, które wynikają z działań spedytora przesyłek bankowych (np. poczty).

§ 49

1. Mamy prawo przekazywać dane o zobowiązaniach z umowy, w tym dane osobowe klienta, do:
 - 1/ systemu Bankowy Rejestr (BR) – bazy danych, której administratorem jest Związek Banków Polskich z siedzibą w Warszawie, działającej na podstawie Ustawy z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
 - 2/ Biura Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie (BIK), działającego na podstawie Ustawy z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
 - 3/ biur informacji gospodarczej działających na podstawie Ustawy z 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, jeżeli:
 - a/ łączna kwota zobowiązań wobec nas wynosi co najmniej 500 złotych,
 - b/ świadczenie albo świadczenia są wymagalne od co najmniej 30 dni,
 - c/ upłynął co najmniej miesiąc, od kiedy bank przekazujący dane, który jest wierzycielem, wysłał listem poleconym, na adres do korespondencji klienta, a jeżeli klient nie wskazał takiego adresu – na adres siedziby klienta, wezwanie do zapłaty z ostrzeżeniem o zamiarze przekazania danych do biura, wskazał firmę i adres tego biura.
2. Dane klienta, w tym dane osobowe, zgromadzone w BR oraz w BIK, mogą być udostępnione:
 - 1/ innym bankom,
 - 2/ instytucjom finansowym, które są podmiotami zależnymi od banków w rozumieniu Ustawy z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
 - 3/ innym podmiotom ustawowo upoważnionym – na warunkach określonych w Ustawie z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
 - 4/ biurom informacji gospodarczej, o których mowa w Ustawie z 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych w zakresie i na warunkach określonych w tej Ustawie.
3. Informację o przetwarzaniu danych osobowych użytkownika karty korporacyjnej mBanku S.A. udostępniamy na stronie: www.mbank.pl/pomoc/dokumenty/msp-korporacje/karty/regulaminy-dokumenty/informacja-rodo/.

§ 50

Wszelkie spory, które wynikają z umowy, nierozwiązane na mocy porozumienia między stronami, będzie rozstrzygał sąd powszechny właściwy dla naszej siedziby.

§ 51

1. Przy usługach płatniczych świadczonych na podstawie umowy nie stosujemy:
 - 1/ działu II Ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (za wyjątkiem art. 32a), oraz
 - 2/ art. 34, art. 35-37, art. 40 ust. 3-4, art. 45, art. 47, art. 48, art. 51, art. 144-146 Ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, lub
 - 3/ art. 4 ust. 5 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/1230 z 14 lipca 2021r. w sprawie płatności transgranicznych w Unii, lub
 - 4/ innych przepisów prawa, które modyfikują lub zmieniają te przepisy, gdy będzie to dopuszczalne.