

Regulamin świadczenia Usługi Qlips dla Wierzyciela

Warszawa, Grudzień 2018 r.



Spis treści

1.	Postanowienia ogólne.....	3
2.	Zasady przekazywania Informacji o Płatności i odbierania raportów o statusach realizacji Płatności.....	4
3.	Odpowiedzialność Stron.....	4
4.	Zmiana Regulaminu, wstrzymanie świadczenia Usługi Qlips dla Wierzyciela, rozwiązanie oraz zmiana Umowy.....	5
5.	Postanowienia końcowe.....	6

1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady funkcjonowania Usługi Qlips dla Wierzyciela w mBank S.A., tj. obsługi Informacji o Płatności Wierzyciela w zakresie ich przekazania do Krajowej Izby Rozliczeniowej S.A. do Systemu Operatora i udostępnienia Bankom Płatnika, w celu ułatwienia Płatnikom dokonania płatności wobec Wierzyciela w dowolnie wybranym Banku Płatnika.
2. Usługa Qlips dla Wierzyciela nie jest usługą płatniczą w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

§ 2

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

1/ Bank	mBank S.A. z siedzibą w Warszawie,
2/ Bank Płatnika	bank uczestniczący w Porozumieniu międzybankowym z dnia 2 listopada 2016 r. (z późn. zmianami) w sprawie Usługi Qlips, za pośrednictwem którego Płatnik otrzymuje Informację o Płatności na rzecz Wierzyciela,
3/ Bank Wierzyciela	bank uczestniczący w Porozumieniu międzybankowym z dnia 2 listopada 2016 r. (z późn. zmianami) w sprawie Usługi Qlips, za pośrednictwem którego wierzyciele dostarczają Informację o Płatności do Systemu Operatora,
4/ Informacja o Płatności	komunikat przygotowany przez Wierzyciela, zawierający informacje niezbędne do identyfikacji Płatnika, zaprezentowania Płatnikowi informacji o płatności i wygenerowania polecenia przelewu w Banku Płatnika,
5/ KIR S.A.	Krajową Izbę Rozliczeniową S.A. z siedzibą w Warszawie, będącą Operatorem usługi, która odpowiada za przechowywanie przekazywanych przez Bank Wierzyciela Informacji o Płatnościach i udostępnianie ich Bankom Płatnika oraz za przekazywanie Bankom Wierzyciela statusów zwrotnych z Banków Płatnika,
6/ Płatnik (Dłużnik)	klienta Wierzyciela, posiadającego względem Wierzyciela zobowiązanie do uregulowania, którego dotyczą Informacje o Płatności,
7/ Polecenie Qlips	składane przez Wierzyciela za pośrednictwem Systemu mCN zlecenie przekazania Informacji o Płatności do Systemu Operatora,
8/ Portal internetowy Grupy mBanku	serwis internetowy Grupy mBanku, będący systemem stron www posadowionych na serwerze internetowym Banku pod adresem internetowym www.mbank.pl ,
9/ Regulamin	niniejszy Regulamin,
10/ Status zwrotny	informację od Banku Płatnika, przekazaną do Systemu Operatora, dotyczącą Informacji o Płatności,
11/ System mCN	internetowy system bankowości elektronicznej Banku, za pośrednictwem którego Wierzyciel składa Polecenia Qlips oraz otrzymuje Statusy zwrotne,
12/ System Operatora	system informatyczny KIR S.A., wspierający usługę Qlips,
13/ Uniwersalny Identyfikator Płatnika (UIP)	jednoznaczny identyfikator osoby lub podmiotu, wyznaczony poprzez zakodowanie przez Wierzyciela funkcją hashującą jednego z typów identyfikatorów, zgodnie z Załącznikiem do Umowy „Formaty plików Usługi Qlips dla Wierzyciela”,
14/ Umowa	„Umowę dotyczącą świadczenia Usługi Qlips dla Wierzyciela” zawartą pomiędzy Bankiem a Wierzycielem,
15/ Umowa rachunku bankowego	umowę bieżącego lub pomocniczego rachunku bankowego zawartą pomiędzy Bankiem a Wierzycielem,
16/ Wierzyciel	Klienta Banku posiadającego wierzytelność wobec Płatnika, przekazującego do Banku Informację o Płatności, z którym Bank zawarł Umowę,
17/ Usługa Qlips	usługę polegającą na przekazywaniu przez Banki Wierzycieli Informacji o Płatności oraz na prezentowaniu Płatnikowi, przez Bank Płatnika, tej informacji w systemie bankowości elektronicznej w celu umożliwienia dokonania płatności,
18/ Usługa Qlips dla Wierzyciela	świadczoną przez Bank wobec Wierzyciela usługę, polegającą na przyjmowaniu przez Bank od Wierzyciela Informacji o Płatnościach, w celu przekazania ich do Systemu Operatora oraz udostępnianiu Wierzycielowi raportów dotyczących statusów zwrotnych dotyczących Informacji o Płatności, w ramach Systemu mCN,
19/ Zgoda na Wierzyciela	zgode Płatnika na pobieranie Informacji o Płatnościach od wskazanego Wierzyciela i na użycie do celów identyfikacji UIP, udzielaną Bankowi Płatnika.

§ 3

Warunkiem zawarcia przez Bank Umowy jest zawarcie przez Wierzyciela z Bankiem Umowy rachunku bankowego oraz uzyskanie przez Wierzyciela dostępu do Systemu mCN.

§ 4

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy i jest wiążący dla obu jej Stron przez okres trwania Umowy. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w Regulaminie, w trybie i na zasadach określonych w dalszej części Regulaminu.
2. W sprawach nieunormowanych Umową oraz Regulaminem stosuje się właściwe przepisy prawa, a w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.

2. Zasady przekazywania Informacji o Płatności i odbierania raportów o statusach realizacji Płatności

§ 5

Wierzyciel zobowiązuje się do:

- 1/ przekazywania do Banku w formie załącznika do Umowy, aktualnej listy numerów rachunków, na które mogą być kierowane płatności, a które Wierzyciel będzie zamieszczał w Informacjach o Płatności,
- 2/ składania za pośrednictwem Systemu mCN poprzez Polecenie Qlips Informacji o Płatności:
 - a/ jedynie w odniesieniu do Płatników, posiadających względem Wierzyciela zobowiązania pieniężne, wynikające z umów łączących Wierzyciela z Płatnikiem i w wysokości zgodnej z przesłanymi danemu Płatnikowi dokumentami np. rachunkami, fakturami,
 - b/ przygotowanej z poprawnie użytymi UIP dla danego Płatnika, zawierającej:
 - i/ Uniwersalny Identyfikator Płatnika (UIP),
 - ii/ uprzednio określony w załączniku do Umowy numer rachunku bankowego Wierzyciela, na który ma być kierowana płatność,
 - iii/ kwotę wierzytelności,
 - iv/ datę płatności – datę określoną przez Wierzyciela jako termin wymagalności zobowiązania Płatnika,
 - v/ tytuł płatności,
- 3/ informowania w sposób rzetelny Płatników o kwotach i terminach płatności, wynikających z łączących Wierzyciela z Płatnikiem umów oraz o wszelkich zmianach w tym zakresie, odpowiednio przed terminem wymagalności wierzytelności,
- 4/ niezamieszczania w Informacjach o Płatności danych osobowych, w tym numerów PESEL,
- 5/ nieprzekazywania w Informacji o Płatności informacji o charakterze bezprawnym w szczególności niezamówionej informacji handlowej, reklamy, promocji, akcji informacyjnych i innych działań marketingowych,
- 6/ nieprowadzenia za pośrednictwem serwisu Banku Płatnika reklamy, promocji, akcji informacyjnych i innych działań marketingowych,
- 7/ niewykorzystywania Informacji o Płatności do przekazywania informacji, które mogłyby naruszyć dobre imię Banku, Płatnika, Banków Płatnika, KIR S.A., a także powszechnie uznanych za obraźliwe,
- 8/ nieprowadzenia za pośrednictwem serwisu Banku Płatnika działań zmierzających do złożenia propozycji zawarcia umowy.

§ 6

1. Bank będzie przyjmował od Wierzyciela Informacje o Płatności celem ich niezwłocznego przekazania do Systemu Operatora i udostępnienia Bankom Płatnika.
2. Informacja o Płatności będzie dostępna dla Banków Płatnika w Systemie Operatora przez okres 90 dni kalendarzowych od momentu jej dostarczenia przez Bank do Systemu Operatora. Niepobranie Informacji o Płatności przez którykolwiek Bank Płatnika w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim skutkuje brakiem możliwości pobrania Informacji o Płatności przez którykolwiek Bank Płatnika.
3. Informacja o Płatności pobrana przez Bank Płatnika z Systemu Operatora, która nie została zaakceptowana albo odrzucona przez Płatnika w terminie 60 dni od późniejszej z dat:
 - 1/ daty pobrania Informacji o Płatności przez Bank Płatnika,
 - 2/ terminu płatności podanego przez Wierzyciela w Informacji o Płatności,ulega przeterminowaniu. Przeterminowane Informacje o Płatności mogą być pobrane przez inny Bank Płatnika, jednak nie mogą być zaakceptowane lub odrzucone przez Płatnika.

§ 7

1. Bank będzie realizował złożone przez Wierzyciela Informacje o Płatności zawierające co najmniej następujące elementy:
 - 1/ nazwę Wierzyciela
 - 2/ Uniwersalny Identyfikator Płatnika (UIP),
 - 3/ numer rachunku Wierzyciela wskazany uprzednio Bankowi, na który ma być kierowana płatność,
 - 4/ kwotę wierzytelności,
 - 5/ datę płatności,
 - 6/ tytuł płatności.
2. Bank będzie przyjmował do realizacji Informacje o Płatności złożone przez Wierzyciela poprzez prawidłowo zautoryzowane Polecenie Qlips, zgodnie z zasadami autoryzacji zleceń w Systemie mCN.
3. Uznaje się, że Polecenie Qlips złożone przez Wierzyciela jest zrealizowane, jeżeli Informacja o Płatności została przekazana do Systemu Operatora.

§ 8

Bank udostępni Wierzycielowi w Systemie mCN raporty ze Statusami zwrotnymi dotyczącymi realizacji Informacji o Płatności, otrzymywanymi z Banków Płatnika za pośrednictwem Systemu Operatora.

§ 9

1. Lista Banków Płatnika uczestniczących w Usłudze Qlips jest dostępna na stronie internetowej KIR S.A.
2. Bank zobowiązuje się udostępnić Wierzycielowi na jego żądanie aktualną listę banków, za pośrednictwem których mogą być dokonywane rozliczenia w ramach Usługi Qlips.

§ 10

1. Bank odrzuci Informację o Płatności i odmówi przekazania do Systemu Operatora Informacji o Płatności, w szczególności, gdy:
 - 1/ Wierzyciel przekaże Informacje o Płatności niezgodnie z postanowieniami § 5 i § 7, lub
 - 2/ Informacje o Płatności zawierają niepoprawne dane, w szczególności jeśli Uniwersalny Identyfikator Płatnika (UIP) nie został zakodowany zgodnie z Umową, lub
 - 3/ zaistnieje awaria Systemu Operatora.
2. Bank informuje Wierzyciela o odrzuceniu Informacji o Płatności w Systemie mCN.

§ 11

Wierzyciel przyjmuje do wiadomości, że Zgoda na Wierzyciela złożona przez Płatnika w Banku Płatnika nie skutkuje doręczeniem Płatnikowi Informacji o Płatności i dokonaniem przez Płatnika zapłaty wymagalnych zobowiązań w terminach płatności wskazanych przez Wierzyciela.

3. Odpowiedzialność Stron

§ 12

1. Bank odpowiada za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania ciążących na nim względem Wierzyciela zobowiązań wynikających z Umowy.

2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1/ Informacje o Płatności zawierające niepoprawne dane, w szczególności jeśli Uniwersalny Identyfikator Płatnika (UIP) nie został zakodowany, zgodnie z Załącznikiem „Formaty plików Usługi Qlips dla Wierzyciela”,
 - 2/ niedostarczenie Płatnikowi Informacji o Płatności z przyczyn od Banku niezależnych,
 - 3/ prawidłowość realizacji polecenia przelewu zgodnie z Informacją o Płatności przez Bank Płatnika,
 - 4/ skutki działań podjętych przez Wierzyciela niezgodnie z Umową,
 - 5/ skutki wynikające z dokonania przez Płatnika zapłaty na podstawie Informacji o Płatności,
 - 6/ nienależyte wykonanie Usługi Qlips przez KIR S.A. lub Bank Płatnika,
 - 7/ za szkodę, będącą skutkiem działania złośliwego oprogramowania na urządzeniu Płatnika.

§ 13

Wierzyciel odpowiada za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań Wierzyciela wynikających z Umowy.

§14

Strony nie ponoszą odpowiedzialności za szkodę spowodowaną działaniem siły wyższej, przez którą rozumie się zdarzenie nagłe, zewnętrzne, niezależne od woli Stron, którego nie można było przewidzieć, ani któremu nie można było zapobiec lub szkodę spowodowaną decyzjami i zarządzeniami organów władzy i administracji państwowej.

4. Zmiana Regulaminu, wstrzymanie świadczenia Usługi Qlips dla Wierzyciela, rozwiązanie oraz zmiana Umowy

§ 15

1. Postanowienia Regulaminu mogą być w czasie trwania Umowy o świadczenie Usługi Qlips dla Wierzyciela zmienione.
2. Nowy tekst Regulaminu lub zawiadomienie określające zmiany Regulaminu, wraz z datą wejścia w życie tych zmian, będzie doręczony Wierzycielowi przez Bank w ramach internetowego systemu bankowości elektronicznej poprzez odesłanie (hiperłącze) zamieszczone na stronach internetowego systemu bankowości elektronicznej do stron Portalu internetowego Grupy mBanku, zawierających tekst zmienionego Regulaminu. Wraz z odesłaniem (hiperłączem), na stronach internetowego systemu bankowości elektronicznej udostępniana będzie informacja o dacie publikacji zmian Regulaminu na tych stronach oraz informacja o dacie wejścia w życie tych zmian. Za dzień doręczenia zmian Regulaminu Wierzycielowi uważa się ósmy dzień licząc od dnia publikacji zmian Regulaminu na stronach Portalu internetowego Grupy mBanku.
3. Odmowa wyrażenia zgody przez Wierzyciela na przyjęcie nowych warunków Umowy, wynikających z wprowadzonych zmian Regulaminu powinna być złożona na piśmie w terminie 14 dni od daty doręczenia nowego tekstu Regulaminu lub zawiadomienia i stanowi wypowiedzenie Umowy.
4. Brak oświadczenia woli, co do przyjęcia nowych warunków Umowy w terminie 14 dni od daty ich otrzymania, Strony uznają za równoznaczne z przyjęciem przez Wierzyciela nowych zasad Regulaminu, w dacie wejścia w życie tych zmian.

§ 16

1. Wierzyciel lub Bank mogą rozwiązać Umowę bez podania przyczyn z zachowaniem trzydziestodniowego okresu wypowiedzenia. Bieg terminu wypowiedzenia liczy się od dnia doręczenia wypowiedzenia drugiej Stronie i upływa w ostatnim dniu, licząc od dnia doręczenia wypowiedzenia.
2. Z ważnych powodów Bank może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
3. Ważnym powodem rozwiązania Umowy przez Bank ze skutkiem natychmiastowym jest w szczególności:
 - 1/ rażące naruszenie przez Wierzyciela postanowień Umowy,
 - 2/ podanie przez Wierzyciela nieprawdziwych informacji przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej obowiązywania,
 - 3/ sytuacja gdy Bank wstrzymał świadczenie Usługi Qlips dla Wierzyciela,
 - 4/ złożenie wniosku o ogłoszenie upadłości Wierzyciela lub wniosku o otwarcie postępowania restrukturyzacyjnego, wszczęcie postępowania likwidacyjnego lub zagrożenia niewypłacalnością Wierzyciela,
 - 5/ gdy zachodzi uzasadnione podejrzenie, że Wierzyciel wykorzystuje lub ma zamiar wykorzystać działalność Banku w celu ukrycia działań przestępczych lub dla celów mających związek z przestępstwem o charakterze skarbowym, ekonomicznym, gospodarczym lub terrorystycznym.
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy ze skutkiem natychmiastowym zawiera ważny powód jego dokonania.
5. Wypowiedzenie Umowy przez każdą ze Stron następuje w formie pisemnej i powinno być podpisane przez osoby uprawnione do składania oświadczeń woli w zakresie praw i obowiązków majątkowych tej Strony.
6. W przypadku rozwiązania Umowy Wierzyciel odpowiada za wszelkie zobowiązania wobec Banku powstałe w trakcie obowiązywania Umowy i związane z jej wykonaniem. Rozwiązanie Umowy nie wpływa na możliwość dochodzenia przez Strony roszczeń powstałych w czasie jej obowiązywania.

§ 17

1. Z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku, gdy świadczenie Usługi Qlips dla Wierzyciela mogłoby narazić Bank, KIR S.A. lub Bank Płatnika na szkodę, w tym na utratę reputacji, a w szczególności w przypadku powzięcia informacji o prowadzeniu wobec Wierzyciela postępowań związanych z jego działalnością gospodarczą: sądowego, przygotowawczego lub prowadzonego przez inne organy państwowe, Bank ma prawo wstrzymać świadczenie Usługi Qlips dla Wierzyciela ze skutkiem natychmiastowym.
2. Wstrzymanie świadczenia Usług Qlips dla Wierzyciela oznacza, że z dniem wstrzymania:
 - 1/ Wierzyciel nie może przekazać do Banku Informacji o Płatności,
 - 2/ Bank nie przekazuje do Systemu Operatora żadnych Informacji o Płatności,
 - 3/ Wierzyciel nie otrzymuje Statusów zwrotnych,
 - 4/ Informacje o Płatności przekazane do Systemu Operatora przestają być aktywne dla Banków Płatnika.
3. Bank poinformuje Wierzyciela o wstrzymaniu świadczenia Usług Qlips dla Wierzyciela w formie elektronicznej, zgodnie z zasadami komunikacji ustalonymi w Umowie.

§ 18

1. Z zastrzeżeniem § 16, Umowa rozwiązuje się z chwilą rozwiązania Umowy rachunku bankowego.
2. Polecenie Qlips przyjęte przez Bank od Wierzyciela w dniu zamknięcia rachunku bankowego, nie zostaną przez Bank zrealizowane. W pozostałym zakresie postanowienia § 17 ust. 2 stosuje się odpowiednio.

§ 19

W dniu rozwiązania Umowy:

- 1/ Bank zaprzestaje przyjmowanie od Wierzyciela Informacji o Płatności. Informacje o Płatności przyjęte przez Bank od Wierzyciela przed upływem okresu wypowiedzenia Umowy, nie zostaną przez Bank przekazane do Systemu Operatora,

- 2/ Wierzyciel traci dostęp do raportów zawierających Statusy zwrotne,
- 3/ Informacje o Płatności przekazane do Systemu Operatora przed upływem okresu wypowiedzenia Umowy przestają być aktywne dla Banków Płatnika.

5. Postanowienia końcowe

§ 20

Wierzyciel zobowiązuje się wobec Banku do:

- 1/ zapoznawania się z treścią informacji bankowej, udostępnianej w ramach internetowego systemu bankowości, w szczególności informacji o zmianach Regulaminu oraz „Taryfy prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji”, nie rzadziej niż raz w tygodniu, lub
- 2/ niezwłocznego informowania Banku o zmianach:
 - a/ numeru NIP Wierzyciela,
 - b/ nazwy Wierzyciela,
 - c/ formy prawnej Wierzyciela,
 - d/ danych dotyczących siedziby lub adresu siedziby Wierzyciela,
 - e/ przejściu całości praw i obowiązków Wierzyciela na inny podmiot,
- 3/ przekazywania do Banku dokumentów potwierdzających dokonane zmiany, o których mowa w pkt 2.

§ 21

1. Bank jest administratorem danych osobowych Wierzyciela i osób go reprezentujących.
2. W celu zawarcia i wykonania Umowy, Bank przetwarza dane osobowe Wierzyciela i osób go reprezentujących. Podanie danych osobowych jest konieczne dla zawarcia i wykonywania Umowy.
3. Bank przetwarza dane dotyczące Wierzyciela i osób go reprezentujących również:
 - 1/ na potrzeby prowadzonej działalności bankowej, tzn. w celach statystycznych, analitycznych, wykonywania oceny i monitorowania ryzyka operacyjnego, rozpatrywania reklamacji, dochodzenia roszczeń, przeciwdziałania nadużyciom, realizacji obowiązków wynikających z obowiązującego prawa, w szczególności AML, FATCA, CRS, MIFID, archiwizacji,
 - 2/ w celu przekazywania Wierzycielowi materiałów marketingowych usług i produktów własnych Banku oraz spółek wchodzących w skład Grupy kapitałowej Banku. Wykaz podmiotów wchodzących w skład Grupy mBanku dostępny jest na Portalu internetowym Grupy mBanku.
4. Bank przetwarza dane osobowe Wierzyciela i osób go reprezentujących przez okres niezbędny do zawarcia i wykonania Umowy, a następnie przez okres 10 lat liczony od dnia zakończenia Umowy lub inny okres właściwy dla przedawnienia ewentualnych roszczeń. Po upływie powyższych okresów Bank zanonimizuje dane.
5. Wierzyciel oraz osoby go reprezentujące:
 - 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. Funkcją Inspektora ochrony danych osobowych pełni pracownik Banku, z którym można skontaktować się pod adresem: Inspektordanychosobowych@mbank.pl.
7. Szczegółowe informacje, dotyczące zasad i trybu przetwarzania danych osobowych przez Bank, zostały opisane w Pakiecie RODO dostępnym na Portalu internetowym Grupy mBanku pod adresem www.mbank.pl/pdf/rodo/pakiet-rodo.pdf.
8. Organem nadzorczym w zakresie ochrony danych osobowych jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, do którego Wierzyciel oraz osoby go reprezentujące mają prawo wnieść skargę.

§ 22

1. Bank informuje, że:
 - 1/ realizacja przelewów zagranicznych za pośrednictwem SWIFT (Stowarzyszenie na Rzecz Światowej Międzybankowej Telekomunikacji Finansowej) może skutkować tym, że administracja rządowa Stanów Zjednoczonych może mieć dostęp do danych osobowych Wierzyciela i osób go reprezentujących. Władze amerykańskie zobowiązały się do wykorzystywania tych danych wyłącznie do walki z terroryzmem, z poszanowaniem gwarancji przewidzianych przez europejski system ochrony danych osobowych,
 - 2/ dane, w tym dane osobowe, Wierzyciela oraz osób go reprezentujących mogą zostać ujawnione podmiotom, którym Bank powierza przetwarzanie danych w celu realizacji umów o świadczenie usług na rzecz Banku.
2. Bank ma prawo przekazywać dane o zobowiązaniach powstałych z tytułu Umowy, w tym dane osobowe Wierzyciela, do:
 - 1/ Systemu Bankowy Rejestr („BR”) – bazy danych, której administratorem jest Związek Banków Polskich z siedzibą w Warszawie, działającej na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
 - 2/ Biura Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie („BIK”), działającego na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
 - 3/ biur informacji gospodarczej, działających na podstawie ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, jeżeli:
 - a/ łączna kwota zobowiązań wobec Banku wynosi co najmniej 500 złotych,
 - b/ świadczenie albo świadczenia są wymagalne od co najmniej 30 dni,
 - c/ upłynął co najmniej miesiąc od wysłania przez Bank przekazujący dane, będący wierzycielem, listem poleconym, na adres do korespondencji wskazany przez Wierzyciela, a jeżeli Wierzyciel nie wskazał takiego adresu – na adres siedziby Wierzyciela, wezwania do zapłaty, zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura, ze wskazaniem firmy i siedziby adresu tego biura.
3. Dane Wierzyciela, w tym dane osobowe, zgromadzone w BR oraz w BIK, mogą być udostępniane:
 - 1/ innym bankom,
 - 2/ instytucjom finansowym będącym podmiotami zależnymi od banków w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
 - 3/ innym podmiotom ustawowo upoważnionym – na warunkach określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
 - 4/ biurom informacji gospodarczej, o których mowa w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych w zakresie i na warunkach określonych w tej ustawie.

§ 23

1. Wierzyciel może złożyć reklamację związaną ze świadczeniem przez Bank usług na podstawie Umowy.
2. Reklamacje mogą być składane w każdej jednostce organizacyjnej Banku prowadzącej obsługę Wierzyciela. Lista jednostek organizacyjnych Banku wraz z adresami prezentowana jest w ramach portalu internetowego Grupy mBanku.
3. Reklamacje mogą być składane w formie pisemnej, ustnie – telefonicznie albo podczas osobistego kontaktu z pracownikiem Banku oraz w formie elektronicznej, w szczególności za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej mBank CompanyNet.
4. Każda reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia, oczekiwania Wierzyciela dotyczące sposobu rozwiązania reklamacji, numer rachunku bankowego i nazwę oraz REGON Wierzyciela oraz dane osoby składającej reklamację (imię, nazwisko, numer telefonu i adres e-mail).

5. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w możliwie najkrótszym terminie, przy czym termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie powinien być dłuższy niż 15 dni roboczych dla Banku od dnia otrzymania reklamacji przez Bank. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym, dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi do maksymalnie 35 dni roboczych dla Banku, o czym Bank informuje Wierzyciela.
6. Po rozpatrzeniu reklamacji Bank zawiadamia Wierzyciela o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest w formie pisemnej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Wierzyciela, Wierzyciel może wystąpić do Banku o ponowne rozpatrzenie sprawy w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację. Odwołanie powinno być złożone w formie pisemnej. Odwołanie powinno zawierać dane, o których mowa w ust. 4.
8. Postanowienia ust. 1-7 nie ograniczają prawa Wierzyciela do dochodzenia przeciwko Bankowi roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
9. Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.