

Regulamin pilotażu nowej funkcjonalności mAsystenta AI w mBanku S.A.



mBank.pl

Spis treści

Rozdział I Postanowienia ogólne.....	3
Rozdział II Szczegółowe zasady udziału w pilotażu	6
Rozdział III Szczegółowe zasady funkcjonalności mAsystenta AI	7
Rozdział IV Zakres i zasady przetwarzania danych w trakcie pilotażu.....	10
Postanowienia końcowe	13

Rozdział i Postanowienia ogólne

§ 1

Poznaj definicje zwrotów w regulaminie, których często używamy i zapoznaj się z nimi:

Definicje	Wyjaśnienie
aplikacja mobilna	oprogramowanie, które pobierasz z autoryzowanego sklepu i które instalujesz na telefonie lub innym urządzeniu mobilnym. Jest ono przeznaczone do obsługi produktów lub usług oferowanych przez bank oraz korzystania z serwisu transakcyjnego, mLinii na klik i mobilnej autoryzacji albo tylko z mobilnej autoryzacji.
mAsystent AI	to rozwiązanie wykorzystuje technologię sztucznej inteligencji i stanowi dodatkową funkcję udostępnianą klientom banku. Asystent pomaga użytkownikowi aplikacji mobilnej i serwisu transakcyjnego w obsłudze produktów i usług oferowanych przez bank, z wyłączeniem tych dostępnych dla firm i klientów Private Banking.
bank	mBank S.A.
BOK/mLinia	Biuro Obsługi Klientów, czyli nasi konsultanci, z którymi porozmawiasz przez telefon, połączenie audio, wideo oraz czat.
forma elektroniczna	sposób, w jaki kontaktujemy się z klientem przez wiadomość w serwisie transakcyjnym, aplikacji mobilnej lub mailem.
klient	pełnoletnia osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych, z którą bank zawarł umowę.
placówka	nasza jednostka organizacyjna, która prowadzi obsługę klientów. Dane teleadresowe naszych placówek znajdziesz na naszej stronie internetowej albo dowiesz się o nich w BOK.

Definicje	Wyjaśnienie
pilotaż	udostępnienie mAsystenta AI w aplikacji mobilnej i serwisie transakcyjnym dla części klientów, do których skierowaliśmy zaproszenie do udziału w pilotażu.
regulamin	ten regulamin.
serwis transakcyjny	nasz system transakcyjny, który jest dostępny na naszej stronie internetowej i w aplikacji mobilnej.
sposób dostępu	nasza strona internetowa, serwis transakcyjny, aplikacja mobilna, mLinia, placówka.
uczestnik	klient, który spełnił warunki określone w § 3 ust. 1 regulaminu oraz którego zaprosiliśmy do udziału w pilotażu.
ustawa o usługach płatniczych	ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2025 r. poz. 611).
zaproszenie	oznacza to kontakt z banku z klientem przez wiadomość wysłaną w serwisie transakcyjnym, aplikacji mobilnej lub mailem, by umożliwić klientowi uczestnictwo w pilotażu.

Wyjaśnienia pozostałych określeń, którymi się posługujemy oraz informacje, które uzupełniają ten regulamin znajdziesz w innych naszych dokumentach, w tym:

- 1) w regulaminie obsługi klientów w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. (dalej: „regulamin obsługi klientów”). Uczestnik znajdzie w nim informacje o m.in.:
 - a) sposobach dostępu do produktów i usług, które oferujemy,
 - b) zasadach modernizacji, konserwacji i aktualizacji systemu bankowego,
 - c) obowiązkach klientów, które dotyczą aktualizacji danych,

d) jak bezpiecznie korzystać ze sposobów dostępu i jak składać oświadczenia, w tym dyspozycje,

e) czego klient potrzebuje, by otrzymywać od nas informacje.

- 2) w regulaminie usług płatniczych dla osób fizycznych i klientów Private Banking w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. (dalej: „regulamin usług płatniczych”). Znajdziesz w nim informacje o zasadach na jakich realizujemy zlecenia płatnicze z rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych i oszczędnościowych.
- 3) w regulaminie przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. (dalej: „regulamin reklamacji”). Opisaliśmy w nim zasady, według których rozpatrujemy reklamacje.

Aktualne regulaminy zamieszczamy na naszej stronie internetowej. Udostępniamy je również w placówkach.

§ 2

- 1) Regulamin określa ogólne warunki prowadzenia pilotażu.
- 2) Organizatorem pilotażu jest bank.
- 3) W ramach pilotażu uczestnik będzie mógł komunikować się z mAsystentem AI w formie czatu, w aplikacji mobilnej lub serwisie transakcyjnym, na tematy z obszarów wskazanych w § 5 ust. 2 i 4 regulaminu.
- 4) mAsystent AI nie będzie mógł udzielać odpowiedzi w zakresie obsługi produktów i usług dla firm i klientów Private Banking.
- 5) W pilotażu mogą uczestniczyć klienci, którzy otrzymali zaproszenie, pod warunkiem, że spełnią wszystkie warunki określone w § 3 ust. 1. Zaproszenie możemy wysyłać w trakcie trwania pilotażu.
- 6) Udział w pilotażu jest dobrowolny. Uczestnikowi nie przysługuje żadne wynagrodzenie za udział w pilotażu, również za udział w badaniach opinii dotyczących pilotażu.

Rozdział II Szczegółowe zasady udziału w pilotażu

§ 3

- 1) W pilotażu mogą wziąć udział osoby określone w § 2 ust. 5 regulaminu, o ile spełnią warunki:
 - a) potwierdzą, że zapoznali się z tym regulaminem, zaakceptują jego treść i złożą odpowiednie oświadczenie,
 - b) wyrażą zgodę na udział w pilotażu oraz na przetwarzanie ich danych osobowych w tym celu.
- 2) Udział w pilotażu wpłynie na zmiany wizualne i funkcjonalne w aplikacji mobilnej i serwisie transakcyjnym uczestnika w czasie pilotażu. Uczestnik będzie mógł korzystać ze skrótu (ikony) mAsystenta AI na ekranie głównym aplikacji mobilnej.
- 3) Zmiany w aplikacji mobilnej i serwisie transakcyjnym związane z pilotażem służą wyłącznie celom jego realizacji. Będą obowiązywać przez czas pilotażu.
- 4) Podczas pilotażu mogą wystąpić przejściowe niedostępności w działaniu mAsystenta AI. o takich przerwach poinformujemy uczestników niezwłocznie komunikatem w aplikacji mobilnej i/lub serwisie transakcyjnym. w czasie takiej niedostępności można nadal korzystać ze wszystkich pozostałych sposobów dostępu.

§ 4

- 1) Pilotaż rozpocznie się 19.02.2026 r., a o dacie jego zakończenia poinformujemy uczestników z minimum 14-dniowym wyprzedzeniem. Zrobimy to w taki sam sposób, w jaki uczestnik został zaproszony do udziału w pilotażu, czyli przez wysłanie do uczestnika wiadomości w serwisie transakcyjnym, aplikacji mobilnej lub mailem.
- 2) Rozpoczęcie pilotażu nie oznacza udostępnienia mAsystenta AI wszystkim uczestnikom jednocześnie. Dostęp do mAsystenta AI będziemy uruchamiali stopniowo.
- 3) Każdy uczestnik otrzyma od nas informacje w formie elektronicznej o udostępnieniu mu mAsystenta AI.
- 4) Uczestnik będzie mógł realizować zakres czynności określony w tym regulaminie do momentu zakończenia pilotażu lub do momentu wycofania przez uczestnika zgody na uczestnictwo w pilotażu.

- 5) Uczestnik może wycofać zgodę na uczestnictwo w pilotażu, w każdym momencie jego trwania. Uczestnik może to zrobić na mLinii lub osobiście w naszej placówce. Po wycofaniu zgody przez uczestnika, wyłączymy mAsystenta AI w najszybszym możliwym terminie. Maksymalnie w ciągu 7 dni od daty wycofania zgody na uczestnictwo w pilotażu. w tym czasie mogą występować przejściowe utrudnienia w dostępności funkcji mAsystenta AI, które wynikają z technicznego procesu dezaktywacji.

Rozdział III Szczegółowe zasady funkcjonalności mAsystenta AI

§ 5

- 1) mAsystent AI będzie dostępny z poziomu aplikacji mobilnej oraz serwisu transakcyjnego.
- 2) Po zaakceptowaniu warunków udziału w pilotażu, uczestnik będzie mógł otrzymywać od mAsystenta AI odpowiedzi na pytania w obszarach, które opisaliśmy w ust. 1 załącznika do regulaminu „funkcjonalności mAsystenta AI” (dalej: „załącznik do regulaminu”).
- 3) Wdrożenie funkcjonalności, o których mowa w ust. 2, może następować etapowo, a niektóre z nich możemy wdrożyć jedynie w ograniczonym zakresie. o ich dostępności poinformujemy uczestników w serwisie transakcyjnym, aplikacji mobilnej, mailem lub na stronie internetowej.
- 4) W trakcie pilotażu możemy dodać kolejne funkcjonalności mAsystenta AI, o których mowa w ust. 2 załącznika do regulaminu¹.
- 5) Bank może też rozszerzyć możliwości mAsystenta AI o funkcjonalności, które nie zostały wskazane w załączniku do regulaminu, z powodów opisanych w § 8 ust. 5 lit. h) regulaminu. w takim przypadku bank prześle uczestnikowi zaktualizowany załącznik do regulaminu na trwałym nośniku drogą mailową najpóźniej na 7 dni przed planowanym udostępnieniem nowej funkcjonalności.
- 6) Uczestnik ma obowiązek:
 - a) korzystania z mAsystenta AI w sposób zgodny z zasadami współzycia społecznego, bez używania treści obraźliwych, wulgarnych, dyskryminujących, kontrowersyjnych, naruszających prawa osób trzecich lub niezgodnych z prawem,

¹ o dacie wdrożenia nowej funkcjonalności powiadomimy Cię komunikacją w serwisie transakcyjnym, aplikacji mobilnej, mailem lub na stronie internetowej z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem.

- b) niepodjęmowania czynności zmierzających do zakłócenia pracy mAsystenta AI lub systemu banku,
- c) niewprowadzania treści zawierających wirusy, złośliwe oprogramowanie lub innych treści mogących zakłócić działanie mAsystenta AI, w tym utrudnić korzystanie z mAsystenta AI przez innych uczestników,
- d) niewykorzystywania mAsystenta AI do prób uzyskiwania nieautoryzowanego dostępu do innych usług, baz danych, kont lub sieci, wykrywania elementów algorytmicznych lub ekstrakcji danych,
- e) niewprowadzania do mAsystenta AI danych osobowych, w tym danych szczególnej kategorii (tj. danych ujawniających pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub światopoglądowe, przynależność do związków zawodowych, danych genetycznych, biometrycznych, dotyczących zdrowia, seksualności lub orientacji seksualnej), ani danych identyfikujących osoby fizyczne (takich jak numer PESEL, adres zamieszkania, dane kontaktowe), chyba że ich przetwarzanie jest niezbędne do realizacji konkretnej operacji zlecaniej mAsystentowi AI, np. zlecenia przelewu na rzecz wskazanej osoby, i odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych.

7) Przy naruszeniu zasad opisanych w ust. 6 powyżej, mAsystent AI może zakończyć rozmowę lub odmówić odpowiedzi i realizacji polecenia.

8) Ze względów bezpieczeństwa możemy zawiesić lub wycofać mAsystenta AI w aplikacji mobilnej i serwisie transakcyjnym uczestnika. Zrobimy tak, do momentu, aż przestaną istnieć podstawy do zawieszenia lub wycofania, gdy podejrzewamy, że:

- a) wystąpiło lub mogłoby wystąpić naruszenie bezpieczeństwa systemów banku,
- b) istnieje zagrożenie dla ochrony informacji, w tym danych osobowych,
- c) występuje ryzyko nadużyć lub oszustw związanych z mAsystentem AI,
- d) mAsystent AI jest wykorzystywany niezgodnie z regulaminem lub przepisami prawa,
- e) doszło do wprowadzania treści zawierających złośliwe oprogramowanie lub kod, bądź innych treści mogących zakłócić prawidłowe działanie mAsystenta AI, w tym utrudnić korzystanie z mAsystenta AI przez innych uczestników,

- f) były podejmowane próby wykorzystywania mAsystenta AI w celu m.in. uzyskiwania nieautoryzowanego dostępu do innych usług, baz danych, kont, sieci, wykrywania elementów algorytmicznych, ekstrakcji danych,
- g) w ramach mAsystenta AI zostały wprowadzone dane osobowe, w tym dane szczególnej kategorii (tj. dane ujawniające pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub światopoglądowe, przynależność do związków zawodowych, dane genetyczne, biometryczne, dotyczące zdrowia, seksualności lub orientacji seksualnej), lub dane identyfikujące osoby fizyczne (np. numer PESEL, adres zamieszkania, dane kontaktowe), chyba że ich przetwarzanie jest niezbędne do realizacji konkretnej operacji zlecanej mAsystentowi AI (np. zlecenie przelewu na rzecz wskazanej osoby).

§ 6

- 1) mAsystent AI nie świadczy na rzecz uczestnika usług doradczych, w szczególności nie stanowi doradcy prawnego, podatkowego, finansowego ani inwestycyjnego. Nie bada również zdolności kredytowej klienta. Uczestnik nie powinien dążyć do uzyskania od mAsystenta AI porad, które mogłyby doprowadzić do podjęcia przez uczestnika decyzji w jakichkolwiek istotnych sprawach, które mogłyby powodować niepożądane dla uczestnika lub banku skutki lub odpowiedzialność o jakimkolwiek charakterze.
- 2) Uczestnik ma obowiązek każdorazowego sprawdzenia prawidłowości wprowadzonych przy pomocy mAsystenta AI danych oraz informacji wyświetlanych w aplikacji mobilnej i serwisie transakcyjnym.
- 3) Po weryfikacji danych i informacji, o których mowa w ust. 2 uczestnik:
 - a) potwierdza realizację zlecanej dyspozycji (np. transakcji płatniczej) i/lub dokonuje jej autoryzacji zgodnie z właściwymi regulaminami banku (w tym z regulaminem usług płatniczych oraz przepisami ustawy o usługach płatniczych) – jeśli szczegóły dyspozycji są wolne od błędów, zawierają prawidłowe dane i zgadzają się z wolą uczestnika, lub
 - b) nie potwierdza dyspozycji i nie dokonuje jej autoryzacji – jeśli szczegóły dyspozycji są niezgodne z wolą uczestnika, zawierają błędy lub nieprawidłowe dane.
- 4) Przy braku dostatecznej wiedzy w danym obszarze mAsystent AI może udzielić odpowiedzi na podstawie własnych domysłów, niemających pokrycia w rzeczywistości (tzw. „halucynacje”). Informacje udzielone przez mAsystenta AI mogą różnić się od odpowiedzi przekazanych przez człowieka. Jeśli uczestnik ma wątpliwości co do prawidłowości uzyskanych informacji, powinien potwierdzić je

w BOK lub placówce. Uczestnik powinien mieć także na uwadze, że mAsystent AI może błędnie przetwarzać i realizować kierowane do niego polecenia lub samodzielnie zmieniać wprowadzone za jego pomocą dane. Wątpliwości, pytania i zastrzeżenia odnośnie działania mAsystenta AI uczestnik może zgłosić w sposób określony w § 9 ust. 1. regulaminu.

- 5) Jeżeli w wyniku zlecenia przez uczestnika operacji doszłoby do wykonania transakcji z użyciem nieprawidłowych danych, które uczestnik wprowadził przy pomocy mAsystenta AI i samodzielnie potwierdził – odpowiedzialność za skutki tak wykonanej operacji spoczywa na uczestniku.
- 6) Odpowiedzialność za skutki zlecanych przez uczestnika dyspozycji, realizowanych przy pomocy mAsystenta AI i na wniosek uczestnika opisują regulaminy banku, w tym regulamin usług płatniczych oraz przepisy ustawy o usługach płatniczych.
- 7) Postanowienia tego paragrafu nie ograniczają uprawnień uczestnika wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- 8) Uczestnik przyjmuje do wiadomości, że mAsystent AI nie jest narzędziem do przechowywania informacji ani danych przekazywanych przez uczestnika. w przypadku chęci zachowania treści odpowiedzi udzielonych przez mAsystenta AI, uczestnik powinien samodzielnie je skopiować i zapisać we własnych zasobach przed zakończeniem sesji aplikacji mobilnej lub serwisu transakcyjnego.
- 9) Sposób korzystania z mAsystenta AI przez uczestników może być monitorowany oraz utrwalany by zapewnić prawidłowe działanie mAsystenta AI, zapobiec nadużyciom oraz doskonalić funkcje mAsystenta AI.

Rozdział IV Zakres i zasady przetwarzania danych w trakcie pilotażu

§ 7

- 1) Administratorem danych osobowych uczestników w zakresie związanym z pilotażem jest bank.
- 2) Funkcję Inspektora ochrony danych osobowych pełni pracownik banku, z którym uczestnicy mogą skontaktować się pod adresem:
Inspektordanychosobowych@mbank.pl.
- 3) Będziemy przetwarzać dane osobowe uczestników w celu przeprowadzenia pilotażu na podstawie zgody uczestnika, wyrażonej w zgłoszeniu do pilotażu, o którym mowa w §3 ust. 1 regulaminu (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).

- 4) Bank przetwarza dane osobowe w postaci historii interakcji uczestnika z mAsystentem AI na podstawie swojego uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegającego na umożliwieniu rozpatrywania przez bank reklamacji, zapewnianiu bezpieczeństwa i jakości obsługi oraz obrony lub dochodzenia roszczeń uczestników związanych z korzystaniem z mAsystenta AI.
- 5) Dane uczestnika w zakresie udziału w pilotażu będziemy przetwarzali przez 12 miesięcy po jego zakończeniu, na potrzeby rozpatrywania ewentualnych reklamacji. Dane, które dotyczą historii interakcji uczestnika z mAsystentem AI będą przechowywane przez 6 lat od zakończenia każdego kontaktu uczestnika z mAsystentem AI. Po upływie tego okresu zanonimizujemy dane. Podanie danych jest dobrowolne, jest jednak niezbędne do skorzystania przez uczestnika z funkcjonalności pilotażu mAsystenta AI.
- 6) Odbiorcami danych uczestników mogą być podmioty świadczące bankowi usługi informatyczne, konsultingowe, prawne oraz usługi w zakresie obsługi klienta.
- 7) Za pośrednictwem adresu mailowego mAsystentAI-pilotaz@mbank.pl uczestnicy:
 - a) mają prawo do dostępu i sprostowania swoich danych osobowych oraz ich przeniesienia,
 - b) mają prawo do wycofania zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych (bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem),
 - c) mogą żądać ich usunięcia, ograniczenia lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania jedynie w związku ze swoim udziałem w pilotażu.
- 8) Uczestnicy mają również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego w zakresie ochrony swoich danych w sposób wskazany na stronie internetowej organu nadzorczego pod adresem www.uodo.gov.pl.
- 9) Więcej informacji na temat zasad przetwarzania danych osobowych, w tym uprawnień uczestników, można znaleźć na stronie <https://www.mbank.pl/rodo/>.

§ 8

Regulamin możemy zmieniać z ważnych powodów i w zakresie, który wynika z tych powodów. Ważnymi powodami są:

- 1) wprowadzenie, zmiana lub uchylenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, z których wynika obowiązek lub uprawnienie banku do zmiany treści stosunku prawnego z klientem,

2) wydanie, zmiana lub uchylenie przez uprawnione krajowe lub europejskie organy nadzorujące działalność banku rekomendacji, zaleceń lub stanowisk, które dotyczą banku, a także wydanie orzeczeń sądowych lub orzeczeń organów administracji publicznej, które dotyczą banku – z których wynika obowiązek lub uprawnienie banku do zmiany treści stosunku prawnego z klientem. Organami nadzorującymi działalność banku są:

- a) Komisja Nadzoru Finansowego,
- b) Narodowy Bank Polski,
- c) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- d) organy Krajowej Administracji Skarbowej,
- e) organy i instytucje Unii Europejskiej oraz
- f) organy władzy i administracji publicznej.

3) zmiana naszej oferty, czyli sytuacja, gdy:

- a) wprowadzamy nowe usługi lub produkty,
- b) rozszerzamy lub zmieniamy sposób obsługi lub funkcje oferowanych produktów lub usług,
- c) rezygnujemy z oferowania usługi lub produktu. Zanim to zrobimy, powiadomimy Cię, czy mamy w ofercie podobne usługi lub produkty, z których możesz skorzystać,
- d) wprowadzamy nowe kanały sprzedaży,

4) konieczność naszego dostosowania się do zmian:

- a) w systemach rozliczeniowych, w których bank uczestniczy,
- b) wprowadzanych przez organizacje płatnicze dla wydawców kart lub podmiotów, które świadczą usługi płatnicze,
- c) wynikających z rozwoju technologicznego, technicznego lub informatycznego banku lub naszych dostawców rozwiązań informatycznych, bez których nie możemy oferować i obsługiwać naszych produktów i usług,

5) okoliczności, w których:

- a) aktualizujemy dane adresowe i rejestrowe banku (np. wysokość kapitału zakładowego),
 - b) wprowadzamy nową lub zmieniamy dotychczasową nazwę marketingową naszych usług i produktów lub usług i produktów, które oferujemy wspólnie z naszymi partnerami,
 - c) zwiększamy bezpieczeństwo korzystania z produktów lub usług,
 - d) wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia, które nie zwiększają Twoich obowiązków ani nie zmniejszają Twoich uprawnień,
 - e) poprawiamy błędy literowe, ortograficzne, interpunkcyjne,
 - f) łączymy lub rozdzielamy nasze regulaminy,
 - g) zmieniamy język, styl, czcionkę, formę lub grafikę regulaminu.
 - h) rozszerzamy funkcjonalności mAsystenta AI, opisanych w § 5 ust. 2 i 4 regulaminu, w sposób, który nie wpłynie na prawa i obowiązki uczestnika.
- 6) Bank prześle uczestnikowi informację o zmianach regulaminu e-mailem, z zastrzeżeniem § 5 ust. 5 regulaminu.
- 7) Informacje o zmianach regulaminu wraz z powodem tych zmian bank przekaze uczestnikowi w sposób określony w ust. 6 najpóźniej na 14 dni przed wprowadzeniem tych zmian, z zastrzeżeniem § 5 ust. 5 regulaminu.
- 8) W przypadku braku zgody na zmianę regulaminu, uczestnik może zrezygnować z udziału w pilotażu i wycofać swoją zgodę w sposób opisany w § 4 ust. 5 regulaminu, nie ponosząc z tego tytułu żadnych kosztów.

Postanowienia końcowe

§ 9

- 1) Wszelkie sugestie oraz nieprawidłowości dotyczące mAsystenta AI, uczestnik może składać mailowo na adres: mAsystentAI-pilotaz@mbank.pl. Nie jesteśmy jednak zobowiązani do odpowiedzi na wiadomości przesyłane na ten adres.
- 2) W sprawach nieuregulowanych w regulaminie, które dotyczą reklamacji produktów i usług świadczone przez bank, zastosowanie mają zasady składania

reklamacji opisane w regulaminie reklamacji, dostępnym na <https://www.mbank.pl/pomoc/reklamacje>.

- 3) W sprawach nieuregulowanych w regulaminie, które dotyczą obsługi klientów, zastosowanie mają postanowienia regulaminu obsługi klientów. Aktualny regulamin obsługi klientów znajduje się na stronie internetowej banku i udostępniamy go również w placówkach.
- 4) Uczestnik przyjmuje do wiadomości, że regulamin został przygotowany na potrzeby pilotażu, by umożliwić świadczenie odpowiednich usług na rzecz uczestnika w zakresie związanym z pilotażem. Po zakończeniu pilotażu uczestnik nie będzie mógł już korzystać z mAsystenta AI na podstawie regulaminu.
- 5) Po zakończeniu pilotażu zanonimizujemy dane osobowe uczestnika, z wyjątkiem danych niezbędnych do dokumentowania czynności, operacji i dyspozycji zleconych przez uczestnika w trakcie pilotażu, które pozostaną w systemach banku zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz regulacjami wewnętrznymi, z zastrzeżeniem § 7 ust. 5 regulaminu. Uczestnik zachowa możliwość dostępu w aplikacji mobilnej i serwisie transakcyjnym do historii konwersacji z mAsystentem AI przeprowadzonych w czasie pilotażu.
- 6) Prowadzenie pilotażu nie ma wpływu na działanie aplikacji mobilnej i serwisu transakcyjnego w pozostałym zakresie (nieuregulowanym w tym regulaminie). Pilotaż nie ma także wpływu na aktualnie świadczone przez nas usługi i oferowane produkty.

Dane rejestrowe banku:

mBank S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 18, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000025237, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień 01.01.2026 r. wynosi 170.103.364 złotych

1. Funkcjonalności mAsystenta AI dostępne dla uczestnika po zaakceptowaniu warunków przystąpienia do pilotażu:

- a) informowanie o ofercie produktowej banku oraz partnerów,
- b) informacje o naszych produktach, z których korzysta uczestnik,
- c) historia transakcji uczestnika,
- d) taryfa prowizji i opłat,
- e) ścieżki dotarcia do wybranych miejsc w aplikacji mobilnej i serwisie transakcyjnym.

Możliwe będzie też zlecenie innych dyspozycji przez mAsystenta AI:

- a) wysyłka przelewu krajowego do odbiorcy zdefiniowanego na wskazany numer konta,
- b) wysyłka przelewu krajowego do dowolnego odbiorcy na wskazany numer konta,
- c) wysyłka przelewu krajowego z historii rachunku,
- d) wysyłka przelewu na własne konto,
- e) zmiana limitu karty,
- f) wysyłka zestawienia operacji mailem na adres podany do naszej wiadomości,
- g) wysyłka harmonogramu kredytu mailem na adres podany do naszej wiadomości,
- h) zastrzeżenie karty, a także zarządzanie ustawieniami karty,
- i) zerwanie lokaty, zmiana jej nazwy a także zarządzanie ustawieniami lokaty.

2. Funkcjonalności mAsystenta AI, które bank może udostępnić uczestnikowi w trakcie pilotażu²:

- a) analiza danych i historii transakcji,
- b) informowanie o opłatach, statusach dyspozycji i reklamacji,
- c) informowanie o parametrach rachunku,
- d) informowanie o kartach,
- e) obsługa przelewów krajowych i zagranicznych,
- f) dyspozycje dotyczące rachunku,
- g) usługi dodatkowe powiązane z płatnościami,
- h) zarządzanie kartami,
- i) obsługa karty kredytowej i eKarty,
- j) dyspozycje związane z płatnościami BLIK,
- k) dyspozycje związane z wymianą walut i mKantorem,
- l) dyspozycje związane z celami oszczędnościowymi i zleceniami stałymi,
- m) dokonywanie podstawowych obliczeń i wsparcie konwersacyjne.

² o dacie wdrożenia nowej funkcjonalności powiadomimy Cię komunikacją w serwisie Transakcyjnym, aplikacji mobilnej, mailem lub na stronie internetowej z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem.