



REGULAMIN

Elektroniczny System Obsługi Klienta MultiCash

Spis treści

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE	3
ROZDZIAŁ II WARUNKI UDOSTĘPNIENIA SYSTEMU MULTICASH	4
ROZDZIAŁ III UDOSTĘPNIENIE SYSTEMU MULTICASH	4
ROZDZIAŁ IV BEZPIECZEŃSTWO SYSTEMU MULTICASH.....	4
ROZDZIAŁ V DOSTĘP DO INFORMACJI BANKOWEJ.....	5
ROZDZIAŁ VI REALIZACJA ZLECEŃ	5
ROZDZIAŁ VII OGRANICZENIA W REALIZACJI ZLECEŃ.....	7
ROZDZIAŁ VIII ZASADY OBLICZANIA ODSETEK	8
ROZDZIAŁ IX PROWIZJE I OPŁATY	8
ROZDZIAŁ X ZMIANA REGULAMINU, ZMIANA POSTANOWIEŃ UMOWY ORAZ ROZWIĄZANIE UMOWY	9
ROZDZIAŁ XI REKLAMACJE	9
ROZDZIAŁ XII POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	10

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin określa zasady korzystania przez Klienta z Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta MultiCash, udostępnionego przez mBank S.A. na podstawie Umowy w sprawie korzystania z Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta MultiCash.

§ 2

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1/ **Bank** – mBank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie,
- 2/ **dzień roboczy** – każdy dzień z wyjątkiem sobót, niedziel oraz innych dni ustawowo wolnych od pracy,
- 3/ **Karta uprawnień Klienta Systemu MultiCash** - Kartę uprawnień Klienta Systemu MultiCash, stanowiącą załącznik nr 1 do Umowy,
- 4/ **Karta uprawnień Użytkownika** - Kartę uprawnień Użytkownika Systemu MultiCash, stanowiącą załącznik nr 2 do Umowy,
- 5/ **Karta identyfikacyjna** - Kartę identyfikacyjną wraz z informacją o przetwarzaniu danych osobowych, stanowiącą załącznik nr 3 do Umowy,
- 6/ **hasło prywatnego klucza podpisu elektronicznego** – czynnik uwierzytelniający, indywidualnie ustalany podczas instalacji przez każdego Użytkownika mającego prawo składania podpisu elektronicznego, zabezpieczający i chroniący przed niepowołanym dostępem do prywatnego klucza podpisu elektronicznego,
- 7/ **identyfikator IBAN** - Międzynarodowy Numer Rachunku Bankowego używany w rozliczeniach transgranicznych, określony w Zarządzeniu Prezesa NBP nr 15/2010 z dnia 15 lipca 2010 r. w sprawie sposobu numeracji rachunków bankowych prowadzonych w bankach,
- 8/ **identyfikator NRB** - Numer Rachunku Bankowego używany w rozliczeniach krajowych, określony w Zarządzeniu Prezesa, o którym mowa w pkt 7,
- 9/ **informacja handlowa** – informację handlową w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
- 10/ **Klient** – osobę fizyczną wykonującą działalność gospodarczą, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, o ile posiada zdolność prawną, będącą Posiadaczem bieżącego lub pomocniczego rachunku bankowego prowadzonego przez Bank,
- 11/ **KRS** – odpis z Krajowego Rejestru Sądowego albo wydruk z internetowej wyszukiwarki podmiotów z Krajowego Rejestru Sądowego, dostępnej na stronie Ministerstwa Sprawiedliwości,
- 12/ **klucze podpisu elektronicznego** - prywatny klucz podpisu elektronicznego oraz publiczny klucz podpisu elektronicznego, które nie wywołują skutków prawnych równorzędnych podpisowi własnoręcznemu, zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym,
- 13/ **listy inicjalizacyjne** – listy drukowane bądź generowane w postaci elektronicznej, w formacie PDF, na serwerze bankowym, zawierające informacje o parametrach łączenia się z serwerem MultiCash oraz informację o danym Użytkowniku,
- 14/ **lokalizacja** – wskazane przez Klienta miejsce, w którym Klient korzysta z oprogramowania MultiCash,
- 15/ **oddział** – oddział korporacyjny Banku prowadzący bieżący lub pomocniczy rachunek bankowy Klienta,
- 16/ **oprogramowanie MultiCash** - część systemu MultiCash składającą się z zestawu programów przekazanych Klientowi na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie,
- 17/ **plik *.BPD** - plik umożliwiający uzyskanie przez Klienta połączenia telekomunikacyjnego z Bankiem, dostęp do informacji bankowej oraz składanie zleceń,
- 18/ **podpis elektroniczny** - dane w postaci elektronicznej, które wraz z innymi danymi, do których zostały dołączone lub z którymi są logicznie powiązane, służą do identyfikacji osoby składającej podpis elektroniczny,
- 19/ **podpis elektroniczny rozproszony** – łącznie dwa lub więcej różne podpisy elektroniczne, przesłane z różnych lokalizacji,
- 20/ **prywatny klucz podpisu elektronicznego** – niepowtarzalne i przyporządkowane Użytkownikowi dane, zabezpieczone hasłem, stanowiące pierwszą (prywatną) część klucza podpisu elektronicznego przechowywaną przez Użytkownika, wykorzystywaną wraz z publicznym kluczem podpisu elektronicznego do składania podpisu elektronicznego,
- 21/ **publiczny klucz podpisu elektronicznego** - niepowtarzalne i przyporządkowane Użytkownikowi dane, stanowiące drugą (publiczną) częścią klucza podpisu elektronicznego przechowywaną na serwerze bankowym, wykorzystywaną wraz z prywatnym kluczem podpisu elektronicznego do składania podpisu elektronicznego,
- 22/ **Regulamin** – niniejszy Regulamin,
- 23/ **strona internetowa Banku** – portal internetowy Grupy mBanku, dostępny pod adresem <http://www.mbank.pl>,
- 24/ **system MultiCash** - Elektroniczny System Obsługi Klienta MultiCash, tj. zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie, przechowywanie i składanie zleceń oraz wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci teleinformatyczne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego, przeznaczony do instalacji u Klienta,
- 25/ **Umowa** - Umowę w sprawie korzystania z Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta MultiCash,
- 26/ **uprawniony pracownik** – pracownika danego oddziału, posiadającego pełnomocnictwo do reprezentowania Banku przy wykonywaniu czynności określonych w niniejszym Regulaminie, zgodnie z przepisami wewnętrznymi w sprawie reprezentowania mBanku S.A.,

- 27/ **Użytkownik** - osobę fizyczną, która jest uprawniona do korzystania z systemu MultiCash w imieniu i na rzecz Klienta, wskazaną w załączniku nr 1 do Umowy,
- 28/ **zlecenie** – zlecenie przeprowadzania rozliczeń pieniężnych za pośrednictwem Banku lub inną usługę zlecaną przez Klienta drogą elektroniczną z wykorzystaniem systemu MultiCash, w szczególności wydanie przez Klienta polecenia przelewu krajowego złotowego, polecenia przelewu krajowego dewizowego, zlecenia płatności zagranicznej, polecenia przelewu składek do ZUS, polecenia zapłaty lub polecenia przelewu do organu podatkowego,
- 29/ **zlecenia oczekujące na środki** – zlecenia, które z powodu braku środków na rachunku bankowym Klienta nie zostały zrealizowane przez Bank, ale jednocześnie Bank nie odmówił ich realizacji. Warunkiem realizacji tych zleceń jest zasilenie rachunku bankowego Klienta środkami wymaganymi do realizacji tych zleceń. Środki muszą być zaksięgowane na rachunku bankowym Klienta najpóźniej w dniu realizacji zlecenia do godziny określonej w zasadach realizacji zleceń płatniczych publikowanych w oddziałach lub na stronie internetowej Banku. W przypadku niezapewnienia środków Bank ma prawo odmówić realizacji tych zleceń w danej sesji lub dniu.

Rozdział II

Warunki udostępnienia systemu MultiCash

§ 3

1. Warunkiem udostępnienia Klientowi systemu MultiCash jest:
 - 1/ posiadanie przez Klienta w Banku bieżącego lub pomocniczego rachunku bankowego,
 - 2/ zawarcie Umowy pomiędzy Bankiem a Klientem.
2. Umowa jest umową ramową w rozumieniu przepisów ustawy o usługach płatniczych.
3. W zakresie świadczonych na podstawie Umowy usług płatniczych nie stosuje się przepisów Działu II Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych oraz art. 34, art. 35-37, art. 40 ust. 3-4, art. 45, art. 46 ust. 2-5, art. 47, art. 48 oraz art. 51, art. 144-146 Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych lub, w przypadku gdy będzie to dopuszczalne, innych przepisów prawa, które modyfikują lub zmieniają wymienione przepisy.
4. Warunkiem korzystania przez Klienta z systemu MultiCash jest posiadanie przez Klienta stacji roboczej wyposażonej co najmniej w procesor Pentium III, z zainstalowanym systemem operacyjnym MS Windows 2000 lub wyższym, co najmniej 256 MB pamięci RAM, napęd CD-ROM lub DVD, czytnik dyskietek lub port USB, zainstalowaną i skonfigurowaną drukarkę oraz dostęp do sieci Internet. Dla wersji sieciowej oprogramowania MultiCash niezbędne jest posiadanie definiowanego połączenia stacji roboczej i serwera z siecią LAN MS Windows z protokołem TCP/IP.

Rozdział III

Udostępnienie systemu MultiCash

§ 4

1. Po zawarciu Umowy Klient otrzymuje wiadomość e-mail zawierającą:
 - 1/ listy inicjalizacyjne dla poszczególnych Użytkowników, lub
 - 2/ pliki *.BPD.
2. Wiadomość, o której mowa w ust. 1, doręczana jest na adres e-mail wskazany przez Klienta w treści Załącznika nr 2 do Umowy „Karta uprawnień Użytkownika Systemu MultiCash”, jako „Osobie uprawnionej do odbioru plików BPD lub listów inicjalizacyjnych”.
3. Po otrzymaniu od Klienta potwierdzenia odbioru wiadomości, o której mowa w ust. 1, uprawniony pracownik Banku przeprowadza u Klienta instalację systemu MultiCash i szkolenie z zakresu jego obsługi.

Rozdział IV

Bezpieczeństwo systemu MultiCash

§ 5

Bank identyfikuje Użytkownika przy pomocy plików *.BPD oraz kluczy podpisu elektronicznego.

§ 6

1. Klient zobowiązuje się wobec Banku do właściwego zabezpieczenia plików *.BPD, listów inicjalizacyjnych oraz stosowanych w ramach systemu MultiCash kluczy podpisu elektronicznego przed ich użyciem przez osoby nieuprawnione oraz ponosi odpowiedzialność za szkody wynikłe z tytułu nieuprawnionego ich użycia.
2. Pliki *.BPD, klucze podpisu elektronicznego oraz listy inicjalizacyjne mogą być wykorzystywane jedynie dla celów i w zakresie określonym Regulaminem oraz Umową. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki ich użycia wykraczające poza te cele i zakres.

3. Bank nie ponosi odpowiedzialności za błędne działanie systemu MultiCash będące następstwem prób modyfikacji oprogramowania przez Użytkowników, działania złośliwego oprogramowania lub innego naruszenia bezpieczeństwa komputera.

§ 7

Klienta obciążają zlecenia złożone przez osoby, którym ujawnił informacje o działaniu systemu MultiCash, ujawnienie których może skutkować brakiem skuteczności mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo zleceń.

§ 8

1. Klient zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Bank o uszkodzeniu lub utracie przez któregokolwiek z Użytkowników plików *.BPD lub kluczy podpisu elektronicznego. Zawiadomienie dokonuje poprzez zgłoszenie w oddziale lub kontakt telefoniczny na numer 0801 273 273 lub +48 22 6 273 273.
2. Przez zgłoszenie w oddziale należy rozumieć zgłoszenie na piśmie dostarczone do oddziału osobiście lub przesłane drogą pocztową, a także zgłoszenie przesłane do oddziału faksem.
3. Zgłoszenie telefoniczne powinno być potwierdzone w formie, o której mowa w ust. 2, podpisanej zgodnie z treścią aktualnego złożonego w Banku zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej / aktualnym złożonym w Banku odpisem właściwego dokumentu rejestrowego lub przedstawionymi dokumentami właściwych pełnomocnictw, nie później jednak, niż w terminie 7 dni roboczych od dnia dokonania telefonicznego zgłoszenia.
4. Oddział potwierdza Klientowi dokonanie zgłoszenia w formie, o której mowa w ust. 2, podając datę zgłoszenia w formie, o której mowa w ust. 2.
5. Na podstawie dokonanego zgłoszenia utraty bądź uszkodzenia plików *.BPD, Bank generuje je ponownie. W takim przypadku § 4 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

Rozdział V Dostęp do informacji bankowej

§ 9

1. Bank, za pośrednictwem systemu MultiCash, zobowiązuje się do udostępnienia podstawowych informacji bankowych w tym: informacji dotyczących bieżącego stanu salda oraz obrotów na rachunkach bankowych Klienta wskazanych w "Karcie uprawnień Użytkownika Systemu MultiCash" stanowiącej załącznik nr 2 do Umowy i „Karcie uprawnień Klienta Systemu MultiCash” stanowiącej załącznik nr 1 do Umowy, informacji o odmowie realizacji zleceń składanych przez Klienta za pośrednictwem systemu Multicash, tabel kursów walut obcych kwotowanych przez Bank i Narodowy Bank Polski.
2. Niezależnie od zobowiązania wynikającego z ust. 1, Bank zobowiązuje się również do dostarczania Klientowi informacji bankowych w zakresie wskazanym przez Klienta w „Karcie uprawnień Klienta Systemu MultiCash”, stanowiącym załącznik nr 1 do Umowy.
3. Informacja bankowa przekazywana w ramach systemu MultiCash nie zastępuje dokumentów bankowych.
4. Zmiana zakresu udostępnianej Klientowi informacji bankowej, o której mowa w ust. 1 i ust. 2, nie stanowi zmiany Regulaminu.
5. Klient zobowiązuje się wobec Banku do bieżącego zapoznawania się z treścią informacji, o której mowa w ust. 1 i ust. 2.

Rozdział VI Realizacja zleceń

1. Ogólne zasady realizacji zleceń

§ 10

Do składania zleceń w ramach systemu MultiCash uprawnieni są wyłącznie Użytkownicy, posiadający uprawnienia do składania zleceń nadane na podstawie Załącznika nr 2 do Umowy.

§ 11

1. Zlecenia są składane przez Klienta do Banku z wykorzystaniem plików *.BPD oraz kluczy podpisu elektronicznego.
2. Zlecenia składane przez Klienta do Banku powinny być opatrzone podpisem elektronicznym lub podpisem elektronicznym rozproszonym.
3. Zlecenia złożone z wykorzystaniem plików *.BPD oraz kluczy podpisu elektronicznego, o których mowa w ust. 1, wiążą strony Umowy.
4. Bank oświadcza, iż na podstawie Umowy nie świadczy usług certyfikacyjnych w rozumieniu przepisów ustawy, o której mowa w § 2 pkt9.

§ 12

1. Zlecenia mogą być składane przez Klienta zarówno w dni robocze, jak i w dni wolne od pracy.
2. Za moment otrzymania przez Bank zlecenia płatniczego w rozumieniu Ustawy o usługach płatniczych uznaje się moment, w którym Bank otrzymał prawidłowe zlecenie Klienta.
3. W przypadku, gdy Bank otrzyma zlecenie płatnicze po godzinie granicznej określonej przez Bank, zgodnie z ust. 5, przyjmuje się, że Bank otrzymał zlecenie płatnicze w rozumieniu Ustawy o usługach płatniczych w następnym dniu roboczym dla Banku.
4. W przypadku instalacji Klienta posiadających włączoną funkcjonalność „oczekujące na środki” Klient może składać zlecenia oczekujące na środki. Bank standardowo udostępnia Klientowi funkcję „Oczekujące na środki” (wszystkie zlecenia Klienta będą oczekiwały na środki do godziny granicznej dla danego typu zlecenia, z zastrzeżeniem możliwości doliczenia czasu na przetworzenie zleceń, jeśli po ich złożeniu przez Klienta nie będzie pokrycia na rachunku), chyba że Klient złoży w oddziale pisemne oświadczenie o rezygnacji z tej funkcji.
5. Szczegółowe informacje dotyczące godzin granicznych i terminów realizacji zleceń oraz form i zasad stosowanych w Banku w zakresie rozliczeń pieniężnych podawane są do wiadomości poprzez udostępnienie informacji w salach operacyjnych Banku lub na stronie internetowej Banku pod adresem www.mbank.pl/aktualnosci/msp-korporacje.

§ 13

1. Bank realizuje zlecenia Klienta, wyrażone w złotych lub w walutach obcych wymienionych w Tabeli kursów walut mBanku S.A., stosując kursy walut określone w tej Tabeli.
2. W przypadku konieczności dokonania przewalutowania kwoty zlecenia, Bank rozlicza zlecenie przy zastosowaniu kursu sprzedaży waluty, o którym mowa w ust.1, obowiązującego w Banku w momencie realizacji zlecenia.
3. Zasady, określone w ust.1 oraz ust. 2, stosuje się, chyba że postanowienia odrębnych umów zawartych przez Klienta z Bankiem stanowią inaczej.

§ 14

1. Zlecenie złożone przez Klienta jest dla Banku, z zastrzeżeniem ust. 3, ostatecznym i wiążącym poleceniem obciążenia rachunku bankowego Klienta oraz poleceniem uznania rachunku bankowego, wskazanego w treści zlecenia.
2. Zlecenie Klienta może zostać odwołane przez Klienta tylko przed jego realizacją.
3. Bank ma prawo pobierać opłatę za odwołanie zlecenia, dokonane przez Klienta zgodnie z ust. 2. W przypadku pobierania opłaty jej wysokość określa „Taryfa prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” - Rozdział I - Prowadzenie i obsługa rachunków bankowych, który stanowi integralną część niniejszej Umowy.
4. Postanowienia niniejszego paragrafu nie dotyczą polecenia zapłaty.

§ 15

1. Klient upoważnia Bank do obciążania swojego rachunku bankowego kwotą złożonych zleceń.
2. Bank obciąża rachunek Klienta w momencie, w którym zlecenie jest realizowane, chyba że postanowienia odrębnych umów zawartych przez Klienta z Bankiem stanowią inaczej.
3. Postanowienia niniejszego paragrafu nie dotyczą polecenia zapłaty.

§ 16

1. Szczegółowe warunki realizacji zlecenia polecenia zapłaty określa umowa w sprawie stosowania polecenia zapłaty, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Dodatkowym warunkiem realizacji zlecenia polecenia zapłaty w Systemie MultiCash jest podanie w polu „**Miejscowość**” na ekranie danych adresowych dłużnika będącego osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej litery „**F**”, a w przypadku pozostałych dłużników litery „**P**”.

§ 17

1. Bank potwierdza realizację zlecenia wyciągiem z rachunku bankowego, zgodnie z postanowieniami umowy rachunku bankowego.
2. Dokumenty, o których mowa w ust. 1, zawierają w szczególności informacje o zrealizowanych zleceniach, przeprowadzonych z tego tytułu rozliczeniach oraz prowizjach i opłatach pobranych przez Bank.

§ 18

Bank nie ponosi odpowiedzialności za zaginięcie, zniekształcenia lub zwłokę w realizacji zlecenia powstałe w trakcie przekazywania zlecenia za pomocą jakichkolwiek urządzeń łączności przewodowej lub bezprzewodowej oraz za skutki realizacji zlecenia złożonego przez Klienta.

§ 19

Klient, który wydaje zlecenie płatności zagranicznej, zobowiązany jest do przestrzegania przepisów Prawa dewizowego.

§ 20

Klient, który wydaje zlecenie płatności zagranicznej, przyjmuje na siebie wszelkie zobowiązania i konsekwencje, wynikające z zastosowania praw i zwyczajów obowiązujących za granicą.

§ 21

Klient, który wydaje zlecenie płatności zagranicznej dotyczące środków pochodzących z przyznanego przez Bank kredytu, zobowiązany jest do umieszczenia tej informacji w treści zlecenia.

2. Szczególne zasady realizacji przelewów krajowych dewizowych oraz płatności zagranicznych

§ 22

1. Bank realizuje przelewy krajowe dewizowe oraz płatności zagraniczne z następującymi opcjami podziału kosztów:
 - 1/ SHA – prowizje i opłaty dzielone są odpowiednio pomiędzy Klienta (zleceniodawcę) i beneficjenta (Klient ponosi prowizje i opłaty Banku, a beneficjent wszystkie pozostałe opłaty i prowizje),
 - 2/ OUR – prowizje i opłaty pokrywane są wyłącznie przez Klienta (zleceniodawcę),
 - 3/ BEN – prowizje i opłaty pokrywane są wyłącznie przez beneficjenta (Bank obciąża wskazany w przelewie krajowym dewizowym albo płatności zagranicznej rachunek Klienta (zleceniodawcy) pełną kwotą płatności i pomniejsza kwotę tego przelewu albo płatności o prowizje i opłaty należne Bankowi, które są pokrywane przez beneficjenta.
2. W zależności od waluty transakcji i wyboru Klienta, Bank realizuje przelewy krajowe dewizowe oraz płatności zagraniczne w następujących trybach:
 - 1/ STANDARD - tryb realizacji zlecenia w dacie waluty dla banku beneficjenta D+2, gdzie D oznacza datę realizacji dyspozycji płatniczej Klienta przez Bank,
 - 2/ PILNY - tryb realizacji zlecenia w dacie waluty dla banku beneficjenta D+1, gdzie D oznacza datę realizacji dyspozycji płatniczej Klienta przez Bank,
 - 3/ EKSPRES - tryb realizacji zlecenia w dacie waluty dla banku Beneficjenta D, gdzie D oznacza datę realizacji dyspozycji płatniczej Klienta przez Bank.
3. Szczegółowe informacje o dostępności trybów realizacji przelewu krajowego dewizowego oraz płatności zagranicznej w zależności od waluty zlecenia dostępne są w aktualnie obowiązującej „Taryfie prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji”.
4. Klient upoważnia Bank, do dokonywania modyfikacji przelewów krajowych dewizowych oraz płatności zagranicznych w zakresie prawidłowego wyznaczenia trybu realizacji zlecenia (zmiana trybu STANDARD na PILNY) oraz wyboru opcji kosztów (zmiana opcji BEN na SHA) w celu zapewnienia zgodności zlecenia płatniczego z przepisami Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych – o ile pierwotnie złożony przez Klienta przelew krajowy dewizowy albo płatność zagraniczna są z tymi przepisami niezgodne.

Rozdział VII Ograniczenia w realizacji zleceń

§ 23

1. Jeżeli zlecenie Klienta jest niezgodne z Umową, Regulaminem lub inną umową zawartą pomiędzy Bankiem a Klientem, w szczególności umową, na podstawie której Bank prowadzi dla Klienta bieżący lub pomocniczy rachunek bankowy, o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt 1, lub powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, Bank odmawia realizacji zlecenia.
2. Jeżeli zlecenie przelewu krajowego dewizowego albo płatności zagranicznej Klienta zostało złożone w walucie, w której Bank nie prowadzi obsługi, Bank odmawia wykonania realizacji zlecenia.
3. Jeżeli zlecenie przelewu krajowego dewizowego albo płatności zagranicznej Klienta zostało złożone w trybie realizacji przelewu krajowego dewizowego albo płatności zagranicznej, który nie jest obsługiwany przez Bank dla waluty, w której zlecenie zostało złożone, Bank, z zastrzeżeniem § 22 ust. 4, odmawia wykonania realizacji zlecenia.
4. Jeżeli zlecenie Klienta, wraz z należną Bankowi z tego tytułu prowizją lub opłatą, nie znajduje pokrycia na rachunku bankowym, Bank może odmówić realizacji zlecenia.
5. Bank może odmówić realizacji zlecenia niezawierającego opisu w szczegółach płatności.
6. Bank odmawia realizacji zlecenia z niekompletnymi podpisami elektronicznymi z zastrzeżeniem ust. 7. Poprzez niekompletny podpis elektroniczny rozumie się podpis złożony niezgodnie z Umową i z parametryzacją na bankowym serwerze systemu MultiCash.
7. Bank wstrzymuje realizację zlecenia z niekompletnymi podpisami elektronicznymi, złożonego w ramach instalacji z podpisem rozproszonym, do czasu dostania podpisu uzupełniającego z innej instalacji Klienta. Uzupełnienie podpisu powinno nastąpić w terminie 7 dni kalendarzowych.

8. W razie podania przez Klienta w treści zlecenia błędnego identyfikatora NRB lub błędnego identyfikatora IBAN, Bank może odmówić realizacji tego zlecenia. Za błędny uznaje się identyfikator NRB lub identyfikator IBAN niezgodny ze standardem numeru rachunku bankowego, określonym w Zarządzeniu Prezesa NBP, o którym mowa w § 2 pkt 7.

§ 24

W razie złożenia przez Klienta zlecenia bez uprawnień wynikających z pliku *.BPD Bank odmawia realizacji zlecenia.

§ 25

1. W przypadku odmowy realizacji zlecenia Bank niezwłocznie informuje Klienta o odmowie realizacji zlecenia, podając przyczynę odmowy.
2. Powiadomienia, o których mowa w ust. 1, Bank wysyła:
 - 1/ za pomocą poczty elektronicznej na wskazany przez Klienta adres e-mail albo
 - 2/ za pomocą faksu na wskazany przez Klienta numer albo
 - 3/ poprzez system powiadomień i komunikatów generowanych przez System MultiCash.

Rozdział VIII Zasady obliczania odsetek

§ 26

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

Rozdział IX Prowizje i opłaty

§ 27

1. Z tytułu świadczenia usług określonych w Umowie, Bank pobiera prowizje i opłaty określone w „Taryfie prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” - Rozdział I - Prowadzenie i obsługa rachunków bankowych, stanowiącym integralną część niniejszej Umowy.
2. Rodzaj lub wysokość prowizji i opłat może ulegać zmianom. Zmiany wysokości prowizji i opłat są uzależnione w szczególności od poziomu ponoszonych przez Bank kosztów obsługi operacji, w tym od mających wpływ na ten poziom parametrów rynkowych takich jak: stopa inflacji, kursy walutowe, referencyjne stawki oprocentowania ustalane przez Narodowy Bank Polski.
3. Nowy tekst Rozdziału I „Taryfy prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” zawierającego zmiany prowizji i opłat wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie, Bank doręcza Klientowi w sposób i w trybie przewidzianym dla zmian prowizji i opłat odpowiednio w „Regulaminie otwierania, prowadzenia i zamykania Zintegrowanego rachunku bankowego w mBanku S.A.” albo „Regulaminie otwierania, prowadzenia i zamykania rachunków bankowych w mBanku S.A.”, w zależności od zawartej z Klientem umowy bieżącego lub pomocniczego rachunku bankowego.
4. Jeżeli w terminie 14 dni od dnia doręczenia nowego tekstu Rozdziału I „Taryfy prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” zawierającego zmiany prowizji i opłat, o którym mowa w ust. 3, Klient nie złoży pisemnego oświadczenia o braku akceptacji wprowadzonych zmian, zmiany uważa się za przyjęte przez Klienta i obowiązujące strony od dnia wejścia zmian w życie.
5. Odmowa akceptacji przez Klienta w terminie, o którym mowa w ust. 4, zmian prowizji i opłat bankowych mBanku S.A. stanowi wypowiedzenie przez Klienta Umowy rachunku bankowego. W takim przypadku stosuje się odpowiednio postanowienia § 31 ust. 4.

§ 28

Aktualne stawki „Taryfy prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” oraz informacje o zmianie stawek podawane są do wiadomości Klienta poprzez udostępnienie informacji w oddziałach Banku lub na stronie internetowej Banku pod adresem www.mbank.pl/aktualnosci/msp-korporacje.

§ 29

1. Klient upoważnia Bank do obciążania swojego rachunku bankowego należnymi Bankowi prowizjami i opłatami, w tym ewentualnymi kosztami banku zagranicznego w przypadku realizacji płatności zagranicznej.
2. Bank obciąża rachunek Klienta prowizjami i opłatami z tytułu realizacji zlecenia w momencie, w którym zlecenie jest realizowane.

3. Opłata wdrożeniowa (instalacja) za udostępnienie Klientowi oprogramowania MultiCash w ramach danej lokalizacji pobierana jest jednorazowo.
4. Opłata miesięczna (abonament) za korzystanie z systemu MultiCash w ramach danej lokalizacji pobierana jest za cały rozpoczęty miesiąc z góry.
5. Opłata modyfikacyjna (serwis) za każdorazowe wykonanie modyfikacji udostępnionego oprogramowania MultiCash w ramach danej lokalizacji pobierana jest po wykonaniu modyfikacji.
6. Zasady, określone w ust. 2 – 5, stosuje się, chyba że postanowienia umów zawartych przez Klienta z Bankiem stanowią inaczej.

§ 30

Klient zobowiązany jest posiadać środki pieniężne na rachunku bankowym w momencie jego obciążenia kwotą należnych Bankowi prowizji i opłat, w wysokości co najmniej kwoty tych prowizji i opłat.

Rozdział X Zmiana Regulaminu, zmiana postanowień Umowy oraz rozwiązanie Umowy

§ 31

1. Zmiany Regulaminu, dokonywane w czasie obowiązywania Umowy, są doręczane Klientowi listem poleconym za zwrotnym poświadczaniem odbioru na ostatni znany bankowi adres Klienta lub wręczone za pokwitowaniem wraz z podaniem dnia wejścia w życie zmian.
2. Doręczenie Klientowi zmian niniejszego Regulaminu, o których mowa w ust.1, może alternatywnie nastąpić poprzez publikację na stronie internetowej Banku tekstu zmienionego Regulaminu, wraz z informacją o dacie publikacji zmian Regulaminu oraz informacją o dacie wejścia w życie tych zmian. Za dzień doręczenia zmian Regulaminu Klientowi uważa się ósmy dzień licząc od dnia publikacji zmian Regulaminu na stronie internetowej Banku.
3. W terminie 14 dni od dnia otrzymania zmian Regulaminu, Klient uprawniony jest do złożenia pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.
4. Okres wypowiedzenia wynosi jeden miesiąc i liczony jest od dnia złożenia (doręczenia) wypowiedzenia do Banku.
5. Jeżeli Klient nie dokona wypowiedzenia w terminie 14 dni od dnia wysłania przez Bank informacji o zmianach Regulaminu albo wręczenia ich Klientowi za pokwitowaniem, zmiany obowiązują od dnia wejścia w życie zmian.

§ 32

1. Bank może na piśmie wypowiedzieć Umowę, zgodnie z § 31 ust. 4, w przypadku zaistnienia ważnych powodów, a w szczególności:
 - 1/ rażącego naruszenia przez Klienta postanowień Umowy, Regulaminu, powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub innej zawartej pomiędzy Bankiem a Klientem umowy, w szczególności umowy, na podstawie której Bank prowadzi dla Klienta bieżący lub pomocniczy rachunek bankowy, o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt 1,
 - 2/ podania przez Klienta nieprawdziwych informacji przy zawieraniu Umowy,
 - 3/ ujawniania przez Klienta informacji o działaniu systemu MultiCash, których ujawnienie może spowodować brak skuteczności mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo zleceń,
 - 4/ w wyniku stwierdzenia działań Użytkownika związanych z próbami przełamania zabezpieczeń systemu,
 - 5/ wyłączenia przez Bank systemu MultiCash z eksploatacji.
2. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Bank, Klient jest informowany o przyczynie jej wypowiedzenia.
3. Klient może na piśmie wypowiedzieć Umowę, zgodnie z § 31 ust 4, w przypadku zaistnienia ważnych powodów, a w szczególności z powodu zmian w Umowie, które są według Klienta nie do zaakceptowania.

§ 33

Klient odpowiada za wszelkie zobowiązania wobec Banku powstałe w trakcie obowiązywania Umowy i związane z jej wykonaniem.

§ 34

Z zastrzeżeniem § 27 oraz § 31, zmiana postanowień Umowy może zostać dokonana wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

Rozdział XI Reklamacje

§ 35

1. Klient może złożyć reklamację związaną ze świadczeniem przez Bank usług na podstawie Umowy.
2. Reklamacje mogą być składane w każdej jednostce organizacyjnej Banku prowadzącej obsługę Klienta. 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 Klienta dotyczące sposobu rozwiązania reklamacji, numer rachunku bankowego i nazwę oraz REGON Klienta 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 30 dni kalendarzowych 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 60 dni, o czym Bank informuje Klienta.
6. Po rozpatrzeniu reklamacji Bank zawiadamia Klienta o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest w formie pisemnej, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, albo - w przypadku Klienta będącego osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej - pocztą elektroniczną.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klienta, Klient 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 Klienta do dochodzenia przeciwko Bankowi roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
9. Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.

Rozdział XII Postanowienia końcowe

§ 36

Klient zobowiązuje się do zapoznawania się z treścią informacji, publikowanych na stronie internetowej Banku, co najmniej raz w tygodniu.

§ 37

1. Klient odpowiada za dokonywanie niezwłocznej aktualizacji danych osobowych Użytkowników.
2. Osoby, o których mowa w ust. 1, dokonują aktualizacji swoich danych osobowych w oddziale. W celu przeprowadzenia procesu aktualizacji niezbędne jest okazanie dokumentu tożsamości.

§ 38

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

§ 39

1. Bank, jako administrator danych osobowych, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, informuje, że w bankowym zbiorze danych będą przetwarzane dane Klienta, osób jego reprezentujących oraz Użytkowników systemu MultiCash w celu realizacji warunków umów zawartych z Bankiem.
2. Zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych Klientowi, osobom jego reprezentującym oraz Użytkownikom systemu MultiCash przysługuje prawo:
 - 1/ dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania,
 - 2/ sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w celach marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych Banku.

§ 40

Klient będący osobą fizyczną wyraża zgodę na przesyłanie przez Bank, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, skierowanej do Klienta informacji handlowej. Informacja handlowa może być przesyłana w szczególności za pośrednictwem systemu MultiCash.

§ 41

1. Bank może wstrzymać świadczenie usług na podstawie Umowy, w przypadku awarii systemu komputerowego lub telekomunikacyjnego Banku, uniemożliwiających świadczenie tego typu usług, do czasu usunięcia awarii.
2. Wstrzymanie świadczenia usług z przyczyn, wskazanych w ust. 1, nie stanowi naruszenia postanowień Umowy.

§ 42

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