



REGULAMIN

Elektroniczny System Obsługi Klienta MultiCash

Spis treści

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

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin „Elektroniczny System Obsługi Klienta MultiCash”, zwany dalej „Regulaminem”, 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

Pojęcia użyte w Regulaminie mają niżej opisane znaczenie:

- 1/ **Bank** – mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie,
- 2/ **biała lista** – wykaz podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT, prowadzony przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej w postaci elektronicznej, o którym mowa w ustawie z dnia 12 kwietnia 2019 r. o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw,
- 3/ **dzień roboczy** – każdy dzień z wyjątkiem sobót, niedziel oraz innych dni ustawowo wolnych od pracy,
- 4/ **Karta uprawnień Klienta Systemu MultiCash** - Karta uprawnień Klienta Systemu MultiCash, która jest załącznikiem nr 1 do Umowy,
- 5/ **Karta uprawnień Użytkownika** - Karta uprawnień Użytkownika Systemu MultiCash, która jest załącznikiem nr 2 do Umowy,
- 6/ **Karta identyfikacyjna** - Karta identyfikacyjna z informacją o przetwarzaniu danych osobowych, która jest załącznikiem nr 3 do Umowy,
- 7/ **hasło prywatnego klucza podpisu elektronicznego** – czynnik uwierzytelniający, indywidualnie ustalany podczas instalacji przez każdego Użytkownika z prawem składania podpisu elektronicznego, który zabezpiecza i chroni przed niepożądanym dostępem do prywatnego klucza podpisu elektronicznego,
- 8/ **identyfikator IBAN** - Międzynarodowy Numer Rachunku Bankowego używany w rozliczeniach transgranicznych, określony w Zarządzeniu nr 7/2017 Prezesa NBP z dnia 20.02.2017r. w sprawie sposobu numeracji banków i rachunków bankowych,
- 9/ **identyfikator NRB** - Numer Rachunku Bankowego używany w rozliczeniach krajowych, określony w Zarządzeniu, o którym mowa w pkt 7,
- 10/ **Klient** – osoba fizyczna wykonująca działalność gospodarczą, osoba prawna albo jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej, o ile ma zdolność prawną, która jest 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 05.09.2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej,
- 13/ **listy inicjalizacyjne** – listy drukowane lub generowane w postaci elektronicznej, w formacie PDF, na serwerze bankowym, które zawierają informacje o parametrach połączenia z serwerem MultiCash oraz informację o danym Użytkowniku,
- 14/ **lokalizacja** – wyznaczone przez Klienta miejsce, w którym korzysta on z oprogramowania MultiCash,
- 15/ **oddział** – oddział korporacyjny Banku, który prowadzi bieżący lub pomocniczy rachunek bankowy Klienta,
- 16/ **oprogramowanie MultiCash** - część systemu MultiCash, która składa się z zestawu programów przekazanych Klientowi przez Bank na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie,
- 17/ **plik *.BPD** – plik, który umożliwia: połączenie telekomunikacyjne między Klientem a Bankiem, dostęp do informacji bankowej oraz składanie zleceń,
- 18/ **podpis elektroniczny** - dane w postaci elektronicznej, które z innymi danymi, do których zostały dołączone lub z którymi są logicznie powiązane, identyfikują osobę składającą 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, które są pierwszą (prywatną) częścią klucza podpisu elektronicznego przechowywaną przez Użytkownika, wykorzystywaną z publicznym kluczem podpisu elektronicznego do składania podpisu elektronicznego,
- 21/ **publiczny klucz podpisu elektronicznego** - niepowtarzalne i przyporządkowane Użytkownikowi dane, które są drugą (publiczną) częścią klucza podpisu elektronicznego przechowywaną na serwerze bankowym, wykorzystywaną z prywatnym kluczem podpisu elektronicznego do składania podpisu elektronicznego,
- 22/ **Regulamin** – Regulamin „Elektroniczny System Obsługi Klienta MultiCash”,
- 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, który:
 - a/ działa w architekturze Klient-serwer, gdzie serwer MultiCash zapewnia usługi dla Klientów, zgłaszających do serwera żądania obsługi z wykorzystaniem oprogramowania współpracującego z serwerem MultiCash,
 - b/ zapewnia składanie i przetwarzanie zleceń oraz wysyłanie i odbieranie danych w komunikacji z serwerem MultiCash,
- 25/ **Umowa** - Umowa w sprawie korzystania z Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta MultiCash,

- 26/ **uprawniony pracownik** – pracownika oddziału, który może reprezentować Bank przy wykonywaniu czynności opisanych w Regulaminie, zgodnie z przepisami wewnętrznymi Banku,
- 27/ **Użytkownik** - osoba fizyczna, która jest uprawniona do korzystania z systemu MultiCash w imieniu i na rzecz Klienta, która jest wymieniona w załączniku nr 1 do Umowy,
- 28/ **zlecenie** – zlecenie przeprowadzania rozliczeń pieniężnych za pośrednictwem Banku lub inna usługa zlecana przez Klienta drogą elektroniczną z wykorzystaniem systemu MultiCash, w szczególności wydanie przez Klienta polecenia przelewu krajowego złotowego, polecenia przelewu krajowego dewizowego, zlecenia płatności zagranicznej (w tym polecenie przelewu SEPA), 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. Gdy Klient nie zapewni środków na rachunku bankowym, Bank ma prawo odmówić realizacji tych zleceń w danej sesji lub dniu.

Rozdział II

Warunki udostępnienia systemu MultiCash

§ 3

1. Bank udostępnienia system MultiCash Klientowi, który:
 - 1/ ma w Banku bieżący lub pomocniczy rachunek bankowy,
 - 2/ zawarł Umowę z Bankiem.
2. Umowa jest umową ramową w rozumieniu przepisów ustawy o usługach płatniczych.
3. W zakresie usług płatniczych świadczonych na podstawie Umowy nie stosuje się przepisów Działu II ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (za wyjątkiem art. 32a) oraz nie stosuje się przepisów 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, gdy będzie to dopuszczalne, innych przepisów prawa, które modyfikują lub zmieniają wymienione przepisy.
4. Klient aby korzystać z systemu MultiCash powinien mieć oprogramowanie zdolne do komunikacji z serwerem MultiCash Banku po protokołach komunikacyjnych oraz z wykorzystaniem sesji komunikacyjnych określonych w Karcie uprawnień Klienta Systemu MultiCash. Dodatkowo wymagany jest dostęp do sieci Internet, do portu USB oraz do zainstalowanej i skonfigurowanej drukarki.
5. Oprogramowaniem, o którym mowa w ust. 4, może być zarówno wersja klientowska MultiCash dostarczona przez Bank jak i każde inne oprogramowanie, które ma Klient i które spełnia warunki opisane w tym ustępie.
6. W wersji sieciowej klientowskiego oprogramowania MultiCash instalowanego przez Bank niezbędne jest połączenie stacji roboczej oraz serwera z siecią LAN MS Windows po protokole TCP/IP.

Rozdział III

Udostępnienie systemu MultiCash

§ 4

1. Po zawarciu Umowy Klient otrzymuje wiadomość e-mail, która zawiera:
 - 1/ listy inicjalizacyjne dla poszczególnych Użytkowników, lub
 - 2/ pliki *.BPD.
2. Wiadomość, o której mowa w ust. 1, doręczana jest na adres e-mail podany przez Klienta w Załączniku nr 2 do Umowy „Karta uprawnień Użytkownika Systemu MultiCash”, jako „Osobie uprawnionej do odbioru plików BPD lub listów inicjalizacyjnych”.
3. Gdy Bank otrzyma od Klienta potwierdzenia odbioru wiadomości, o której mowa w ust. 1, uprawniony pracownik przeprowadza u Klienta instalację systemu MultiCash i szkolenie z jego obsługi.
4. Przez instalację u Klienta systemu MultiCash Bank rozumie:
 - 1/ parametryzację przez Klienta w jego oprogramowaniu,, a w szczególności w oprogramowaniu klientowskim MultiCash, zdolnym do komunikacji z serwerem MultiCash Banku, albo
 - 2/ udostępnienie Klientowi oprogramowania MultiCash oferowanego przez Bank i parametryzację w tym oprogramowaniu.

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. Klient zobowiązuje się z należytą starannością zabezpieczać wszelkie urządzenia wykorzystywane do realizacji przez Bank usług bankowości elektronicznej, w szczególności za pomocą odpowiedniego oprogramowania oraz przez nieudostępnianie tych urządzeń osobom nieuprawnionym.
4. Bank nie ponosi odpowiedzialności za błędne działanie systemu MultiCash, które jest następstwem prób modyfikacji oprogramowania przez Użytkowników, działania złośliwego oprogramowania lub innego naruszenia bezpieczeństwa komputera.
5. Klient ponosi odpowiedzialność za niewłaściwe działanie urządzeń, o których mowa w ust. 3, w związku z aktywnością złośliwego oprogramowania zainstalowanego na tych urządzeniach.

§ 7

1. Gdy zaistnieje podejrzenie, że zlecenie zostało złożone na skutek oszustwa lub nadużycia, Bank ma prawo wstrzymać realizację zlecenia i uzależnić ją od dodatkowego potwierdzenia zlecenia przez telefon z użytkownikiem systemu MultiCash, uprawnionym do autoryzacji zleceń. Wstrzymanie realizacji zlecenia do czasu dodatkowego potwierdzenia zlecenia nie stanowi naruszenia warunków Umowy.
2. Klient zobowiązany jest aktualizować dane osobowe użytkowników systemu MultiCash, w tym ich numerów telefonów oraz adresów podanych w Karcie uprawnień Użytkownika Systemu MultiCash oraz w Karcie identyfikacyjnej z informacją o przetwarzaniu danych osobowych. Klient zobowiązuje się, że gdy zmienią się jakichkolwiek dane użytkownika systemu MultiCash, zaktualizuje Kartę uprawnień Użytkownika Systemu MultiCash oraz Kartę identyfikacyjną z informacją o przetwarzaniu danych osobowych. Bank nie odpowiada za szkody, które powstały przez brak aktualizacji danych użytkowników systemu MultiCash.
3. Klienta obciążają zlecenia złożone przez osoby, którym ujawnił informacje o działaniu systemu MultiCash. Ujawnienie tych informacji może spowodować, że mechanizmy zapewniające bezpieczeństwo zleceń będą nieskuteczne.

§ 8

1. Klient zobowiązany jest możliwie jak najszybciej zawiadomić Bank o uszkodzeniu lub utracie przez któregokolwiek z Użytkowników plików *.BPD lub kluczy podpisu elektronicznego. Zgłoszenia dokonuje w oddziale lub telefonicznie na numer 0801 273 273 lub +48 22 6 273 273.
2. Zgłoszenie w oddziale to 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 zgłoszenia telefonicznego.
4. Oddział potwierdza Klientowi zgłoszenie w formie, o której mowa w ust. 2 przez podanie daty zgłoszenia w formie, o której mowa w ust. 2.
5. Na podstawie 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 przez system MultiCash, zobowiązuje się do udostępnienia podstawowych informacji bankowych, w tym:
 - 1/ informacji o bieżącym saldzie oraz obrotach na rachunkach bankowych Klienta, które są wpisane w „Karcie uprawnień Użytkownika Systemu MultiCash” i w „Karcie uprawnień Klienta Systemu MultiCash”,
 - 2/ informacji o odmowie realizacji zleceń składanych przez Klienta przez system Multicash,
 - 3/ tabel kursów walut obcych kwotowanych przez Bank i Narodowy Bank Polski,
 - 4/ informacji o statusie zleceń Polecenia Zapłaty w formie raportu, gdy Klient korzysta z tej usługi.
2. Niezależnie od zobowiązania, które wynika z ust. 1, Bank zobowiązuje się również, żeby dostarczać Klientowi informacje bankowe w zakresie opisanym przez Klienta w „Karcie uprawnień Klienta Systemu MultiCash”.
3. Informacja bankowa przekazywana przez system 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, że będzie na bieżąco zapoznawał 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 systemie MultiCash uprawnieni są wyłącznie Użytkownicy, którzy mają 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 wiążą strony Umowy.
4. Bank oświadcza, że na podstawie Umowy nie świadczy usług certyfikacyjnych.

§ 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. Gdy Bank otrzyma zlecenie płatnicze po godzinie granicznej określonej przez Bank, przyjmuje się, że Bank otrzymał zlecenie płatnicze w rozumieniu Ustawy o usługach płatniczych w następnym dniu roboczym dla Banku.
4. Klient może składać zlecenia oczekujące na środki. Wszystkie zlecenia Klienta będą czekały na środki do godziny granicznej dla danego typu zlecenia. Jest możliwość aby doliczyć czas 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 przez udostępnienie informacji w salach operacyjnych Banku lub na stronie internetowej Banku pod adresem www.mbank.pl/aktualnosci/msp-korporacje.

§ 13

1. Bank umożliwi Klientowi sprawdzenie rachunku beneficjenta na **białej liście** udostępnianej Bankowi przez Ministerstwo Finansów w postaci pliku płaskiego.
2. Zlecenia składane przez Klienta ze znacznikiem sprawdzenia rachunku beneficjenta na białej liście, realizowane będą przez Bank jedynie gdy rachunek znajduje się na tej liście.
3. Jeżeli Klient chce zrealizować zlecenie, które zostało odrzucone z powodu braku rachunku beneficjenta na białej liście, powinien wysłać je ponownie do realizacji bez znacznika sprawdzenia rachunku beneficjenta na białej liście.
4. Bank nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1/ brak rachunku beneficjenta na białej liście, w tym niezrealizowanie zlecenia, zgodnie z ust. 2,
 - 2/ realizację zlecenia na rachunek, który nie znajduje się na białej liście gdy Klient nie zlecił Bankowi sprawdzenia tego rachunku na białej liście.
5. Klienci będą mogli korzystać z tej usługi za pośrednictwem systemu MultiCash od momentu udostępnienia jej przez Bank.

§ 14

1. Bank realizuje zlecenia Klienta, wyrażone w złotych lub w walutach obcych wymienionych w Tabeli kursów walut mBanku S.A., i stosuje kursy walut określone w tej Tabeli.
2. Gdy kwota zlecenie musi być przewalutowana, Bank rozlicza zlecenie przy zastosowaniu kursu sprzedaży waluty, o którym mowa w ust.1, obowiązującego w Banku w chwili 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.

§ 15

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, który wpisany jest w treści zlecenia.
2. Zlecenie Klienta może zostać odwołane przez Klienta tylko przed jego realizacją.
3. Bank ma prawo pobierać opłatę za odwołanie zlecenia, o którym mowa w ust. 2. Wysokość tej opłaty określa „Taryfa prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” - Rozdział I - Prowadzenie i obsługa rachunków bankowych, który stanowi integralną część Umowy.
4. Postanowienia tego paragrafu nie dotyczą polecenia zapłaty.

§ 16

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

§ 17

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 wpisanie w polu „**Miejscowość**” na ekranie danych adresowych dłużnika będącego osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej litery „**F**”, a przy pozostałych dłużnikach litery „**P**”.

§ 18

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.

§ 19

Bank nie ponosi odpowiedzialności za zaginięcie, zniekształcenia lub zwłokę w realizacji zlecenia, które powstało gdy zlecenie było przekazywane za pomocą jakichkolwiek urządzeń łączności przewodowej lub bezprzewodowej oraz za skutki realizacji zlecenia złożonego przez Klienta.

§ 20

Klient, który wydaje zlecenie płatności zagranicznej, zobowiązany jest aby przestrzegać przepisy Prawa dewizowego.

§ 21

Klient, który wydaje zlecenie płatności zagranicznej, jest zobowiązany aby przestrzegać praw i zwyczajów obowiązujących w krajach, w których płatność będzie realizowana.

§ 22

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

2. Szczegółne zasady realizacji przelewów krajowych dewizowych oraz płatności zagranicznych

§ 23

1. Bank realizuje przelewy krajowe dewizowe oraz płatności zagraniczne z opisanymi niżej opcjami podziału kosztów:
 - 1/ SHA – prowizje i opłaty dzielone są odpowiednio między 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 wpisany 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 niżej opisanych 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 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 lub OUR na SHA) aby zapewnić zgodność 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.

5. Klient upoważnia Bank do wyznaczania kodu BIC banku beneficjenta, na podstawie podanego przez niego rachunku IBAN beneficjenta, w sytuacji rozbieżności między wskazanym przez Klienta kodem BIC banku beneficjenta, a podanym przez niego w poleceniu przelewu SEPA rachunkiem IBAN beneficjenta.

Rozdział VII **Ograniczenia w realizacji zleceń**

§ 24

1. Jeżeli zlecenie Klienta jest niezgodne z Umową, Regulaminem lub inną umową zawartą między 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 nie realizuje 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, nie realizuje zlecenia.
4. Jeżeli zlecenie Klienta 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 składanego przez użytkownika systemu MultiCash uprawnionego do autoryzacji zleceń, który nie złożył w oddziale „Karty identyfikacyjnej z informacją o przetwarzaniu danych osobowych”.
6. Bank może odmówić realizacji zlecenia składanego przez użytkownika systemu MultiCash uprawnionego do autoryzacji zleceń, w terminie do końca następnego dnia roboczego po dniu gdy złoży on w oddziale „Kartę identyfikacyjną z informacją o przetwarzaniu danych osobowych”. Okres ten jest niezbędny do wprowadzenia do systemu bankowego danych osobowych tego użytkownika.
7. Bank może odmówić realizacji zlecenia niezawierającego opisu w szczegółach płatności.
8. Bank odmawia realizacji zlecenia z niekompletnymi podpisami elektronicznymi z zastrzeżeniem ust. 9. Przez niekompletny podpis elektroniczny rozumie się podpis złożony niezgodnie z Umową i z parametryzacją na bankowym serwerze systemu MultiCash.
9. Bank wstrzymuje realizację zlecenia z niekompletnymi podpisami elektronicznymi, złożonego w ramach instalacji z podpisem rozproszonym, do czasu przysłania podpisu uzupełniającego z innej instalacji Klienta. Podpis należy uzupełnić w terminie 7 dni kalendarzowych.
10. Gdy Klient wpisze w treści zlecenia błędny identyfikator NRB lub błędny identyfikator 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.

§ 25

Gdy Klienta złoży zlecenie bez uprawnień wynikających z pliku *.BPD Bank odmawia realizacji zlecenia.

§ 26

1. Przy odmowie realizacji zlecenia Bank możliwie jak najszybciej powiadamia o tym Klienta i podaje przyczynę odmowy.
2. Powiadomienia, o których mowa w ust. 1, Bank wysyła:
 - 1/ za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail, który podał Klient albo
 - 2/ za pomocą faksu na numer, który podał Klient, albo
 - 3/ przez system powiadomień i komunikatów generowanych przez system MultiCash.

Rozdział VIII **Zasady obliczania odsetek**

§ 27

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

§ 28

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 Umowy.
2. Rodzaj lub wysokość prowizji i opłat mogą się zmieniać. 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”, który zawiera zmiany prowizji i opłat 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 § 32 ust. 4.

§ 29

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

§ 30

1. Klient upoważnia Bank aby obciążał jego rachunek bankowy należnymi Bankowi prowizjami i opłatami, w tym ewentualnymi kosztami banku zagranicznego przy 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 systemu 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 każdorazową modyfikację udostępnionego systemu MultiCash w danej lokalizacji pobierana jest po modyfikacji.
6. Zasady, określone w ust. 2 – 5, stosuje się, chyba że postanowienia umów zawartych przez Klienta z Bankiem stanowią inaczej.

§ 31

Klient zobowiązany jest mieć środki pieniężne na rachunku bankowym w chwili 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

§ 32

1. Zmiany Regulaminu, dokonywane gdy Umowa obowiązuje, są doręczane Klientowi listem poleconym za zwrotnym poświadczeniem odbioru na ostatni znany bankowi adres Klienta lub wręczane za pokwitowaniem z podaniem dnia wejścia w życie zmian.
2. Bank może doręczyć Klientowi zmiany Regulaminu, o których mowa w ust.1, również przez publikację na stronie internetowej Banku tekstu zmienionego Regulaminu, 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 od dnia publikacji zmian Regulaminu na stronie internetowej Banku.
3. W terminie 14 dni od dnia gdy Klient otrzyma zmiany Regulaminu, może on złożyć pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy.
4. Okres wypowiedzenia wynosi jeden miesiąc i liczony jest od dnia złożenia (doręczenia) wypowiedzenia do Banku.
5. Jeżeli Klient nie wypowie Umowy w terminie 14 dni od dnia, gdy Bank wysłał informację o zmianach Regulaminu albo wręczenia tych zmian Klientowi za pokwitowaniem, zmiany obowiązują od dnia ich wejścia w życie.

§ 33

1. Bank może na piśmie wypowiedzieć Umowę, zgodnie z § 32 ust. 4, gdy zaistnieją ważne powody, a w szczególności jeśli:
 - 1/ Klient rażąco naruszy postanowienia Umowy, Regulaminu, powszechnie obowiązujące przepisy prawa lub innej zawartej między 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/ Klient podał nieprawdziwe informacje gdy zawierał Umowę,
 - 3/ Klient ujawnia informacje o działaniu systemu MultiCash, co może spowodować, że mechanizmy, zapewniające bezpieczeństwo zleceń będą nieskuteczne,
 - 4/ Użytkownik podejmuje działania związane z próbami przełamania zabezpieczeń systemu,
 - 5/ Bank wyłączy system MultiCash z eksploatacji.
2. Jeśli Umowę wypowiedzi Bank, informuje Klienta o przyczynie jej wypowiedzenia.
3. Klient może na piśmie wypowiedzieć Umowę, zgodnie z § 32 ust 4, gdy zaistnieją ważne powody, a w szczególności z powodu zmian w Umowie, które są według Klienta nie do zaakceptowania.

§ 34

Klient odpowiada za wszelkie zobowiązania wobec Banku, które powstały gdy Umowa obowiązywała i związane są z jej wykonaniem.

§ 35

Z zastrzeżeniem § 28 oraz § 32, zmienić postanowienia Umowy można wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

Rozdział XI Reklamacje

§ 36

1. Klient może złożyć reklamację związaną ze świadczeniem przez Bank usług na podstawie Umowy.
2. Reklamacje może składać w każdej jednostce organizacyjnej Banku prowadzącej obsługę Klienta. Lista jednostek organizacyjnych Banku oraz ich adresów prezentowana jest na portalu internetowego Grupy mBanku.
3. Reklamacje może składać 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 w możliwie najkrótszym terminie, przy czym termin na rozpatrzenie reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie powinien być dłuższy niż 15 dni roboczych dla Banku od dnia otrzymania reklamacji przez Bank. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i odpowiedź w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi do maksymalnie 35 dni roboczych dla Banku, o czym Bank powiadomi Klienta.
6. Po rozpatrzeniu reklamacji Bank zawiadamia Klienta o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest w formie pisemnej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
7. Jeśli Bank nie uwzględni roszczeń 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

§ 37

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

§ 38

1. Klient odpowiada za aktualizację danych osobowych Użytkowników.

2. Osoby, o których mowa w ust. 1, aktualizują swoje dane osobowe w oddziale po okazaniu dokumentu tożsamości.

§ 39

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

§ 40

1. Bank jest administratorem danych osobowych Klienta i osób go reprezentujących, w tym Użytkowników.
2. Aby zawrzeć i wykonać Umowę, Bank przetwarza dane osobowe Klienta i osób go reprezentujących, w tym Użytkowników. Podanie danych osobowych jest konieczne dla zawarcia i wykonywania Umowy.
3. Bank przetwarza dane dotyczące Klienta i osób go reprezentujących, w tym Użytkowników, 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/ aby przekazywać Klientowi materiały marketingowe usług i produktów własnych Banku oraz spółek wchodzących w skład Grupy kapitałowej Banku. Wykaz podmiotów wchodzących w skład Grupy mBanku dostępny jest na stronie internetowej Banku.
4. Bank przetwarza dane osobowe Klienta i osób go reprezentujących, w tym Użytkowników, 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 tych okresów Bank zanonimizuje dane.
5. Klient oraz osoby go reprezentujące, w tym Użytkownicy:
 - 1/ mają prawo do dostępu i sprostowania swoich danych oraz ich przeniesienia; oraz
 - 2/ mogą żądać ich usunięcia, ograniczenia lub wnieść sprzeciw wobec ich przetwarzania.
6. Funkcję Inspektora 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 stronie internetowej Banku 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 Klient oraz osoby go reprezentujące mają prawo wnieść skargę.

§ 41

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 Klienta i osób go reprezentujących, w tym Użytkowników. 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, Klienta oraz osób go reprezentujących, w tym Użytkowników, 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 Klienta, 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 Klienta, a jeżeli Klient nie wskazał takiego adresu – na adres siedziby Klienta, wezwania do zapłaty, zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura, ze wskazaniem firmy i siedziby adresu tego biura.
3. Dane Klienta, 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/ biur 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.

§ 42

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

§ 43

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