

Regulamin wykonywania przez Dystrybutorów czynności faktycznych związanych z wydawaniem pieniądza elektronicznego

§1.

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa warunki powierzenia Dystrybutorowi przez mBank SA, zwany dalej „Bankiem”, wykonywania czynności faktycznych związanych z wydawaniem pieniądza elektronicznego („PE”), będącego pieniądzem elektronicznym w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 5 Ustawy Prawo bankowe, na instrumentach płatniczych umieszczonych na Śląskich Kartach Usług Publicznych („Zasilenie PE”), zarówno spersonalizowanych jak i niespersonalizowanych, w zamian za środki pieniężne o nominalnej wartości wydanego pieniądza elektronicznego, przy wykorzystaniu czytników PE („Terminale”).
- 1.2. Ilekroć w Regulaminie wykorzystywane są definicje zawarte w Umowie o wykonywanie czynności faktycznych związanych z wydawaniem pieniądza elektronicznego, zwanej dalej „Umową”, posiadają one znaczenie nadane im w Umowie.
- 1.3. Dystrybutor akceptuje postanowienia Regulaminu poprzez zawarcie Umowy.

§2.

- 2.1. Jedynie Zasilenia PE obsługiwane przez Terminale, przekazane Dystrybutorowi na podstawie Umowy o warunki dystrybucji Uprawnień do Usług, Kart i przyjmowania Opłat/Kaucji (zawartej pomiędzy Dystrybutorem i KZK GOP) i obsługiwane przez Dystrybutora zgodnie z zasadami zawartymi w Regulaminie i Umowie są podstawą do ich akceptacji przez Bank. W ramach realizacji Umowy, Dystrybutor jest zobowiązany korzystać wyłącznie z Terminali.
- 2.2. Dystrybutor nie może wykorzystywać Terminala do innych celów i działalności niż określone w Umowie o warunki dystrybucji Uprawnień do Usług, Kart i przyjmowania Opłat/Kaucji (zawartej pomiędzy Dystrybutorem i KZK GOP) oraz Umowie.

§3.

Dystrybutor zobowiązany jest do odpowiedniego eksponowania na każdym swoim punkcie logo SKUP.

§4.

- 4.1. Prawo do przyjmowania Zasileń PE z wykorzystaniem PE, w punkcie należącym do Dystrybutora mają jedynie osoby przeszkolone w zakresie przeprowadzania Zasilania PE. Bank zobowiązuje się do przeprowadzania odpowiednich szkoleń i potwierdzania faktu ich odbycia certyfikatem.
- 4.2. Dystrybutor zobowiązuje się do niedopuszczania do realizowania Zasileń PE przez osoby nieprzeszkolone w zakresie przeprowadzania Zasileń PE.
- 4.3. Dystrybutor ponosi odpowiedzialność za dopuszczenie osób nieprzeszkolonych do przeprowadzania Zasileń PE.

§5.

- 5.1. Dystrybutor dokonuje Zasilenia PE oraz udostępnia informacje o saldzie PE każdorazowo na żądanie Posiadacza PE. Za Posiadacza PE uważa się osobę fizyczną, przedstawiającą Dystrybutorowi Kartę SKUP z umieszczonym na niej PE.
- 5.2. Dystrybutor w żadnym wypadku nie jest zobowiązany do sprawdzania tożsamości Posiadacza PE, w szczególności przy Zasilaniu PE oraz przy udostępnianiu Posiadaczowi PE salda PE.

- 5.3.** Dystrybutor jest zobowiązany zażądać od Posiadacza PE wprowadzenia na Terminalu kodu PIN każdorazowo, o ile Terminal zażąda wprowadzenia takiego kodu. Dopuszcza się możliwość dokonania maksymalnie trzech prób wprowadzenia kodu PIN dla tej samej transakcji chyba, że Terminal nie pozwoli na ponowne wprowadzenie kodu.
- 5.4.** Dystrybutor zobowiązany jest poinformować Posiadacza PE, że procedura wykupu pieniądza elektronicznego określona jest w Regulaminie „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.”

§6.

- 6.1.** Odmowa realizacji Zasilenia PE nastąpi w przypadku:
- nieważności PE umieszczonego na Karcie ŚKUP (w tym na skutek zastrzeżenia PE umieszczonego na Karcie ŚKUP) lub
 - niemożności uzyskania akceptacji dokonania transakcji Zasilenia PE.
- 6.2.** W przypadku uzyskania odmów Banku przy dwóch kolejnych próbach Zasilenia tego samego PE, Dystrybutor, zobowiązany jest poinformować Posiadacza PE o braku możliwości Zasilenia PE oraz o przysługującym mu prawie złożenia reklamacji w trybie określonym w Regulaminie „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.”.

§7.

- 7.1** Transakcje Zasileń PE dokonane przy użyciu Terminala są automatycznie autoryzowane przez Bank.
- 7.2** Z centrum autoryzacji Banku można otrzymać następującą odpowiedź:
- autoryzację dla przeprowadzanej transakcji, albo
 - odmowę dokonania transakcji: „TRANSAKCJA ODRZUCONA”, albo inny równoznaczny komunikat informujący o odrzuceniu transakcji z danego powodu.
- 7.3** Poszczególne odpowiedzi autoryzacyjne posiadają następujące znaczenie (odpowiednie komunikaty prezentowane są na wyświetlaczu Terminala oraz na wydrukach z Terminala):
- autoryzacja transakcji oznacza uzyskanie zgody Banku na przeprowadzenie transakcji,
 - odmowa autoryzacji transakcji oznacza brak zgody Banku na dokonanie transakcji.
- 7.4** W przypadku braku łączności Terminala z centrum automatycznej autoryzacji Banku Terminal wyświetli odpowiedni komunikat. Dystrybutor, zobowiązany jest poinformować Posiadacza PE o braku możliwości Zasilenia PE oraz o przysługującym mu prawie złożenia reklamacji w trybie określonym w Regulaminie „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.”

§8.

- 8.1.** Zasilenia PE realizowane są w złotych.
- 8.2.** Bank zobowiązuje się do udostępniania wpłat Kaucji, o których mowa w Umowie, a tym samym podnoszenia limitu zasileniowego, do wysokości którego Bank będzie akceptował Zasilenia PE na Terminalach („Limit Zasileń”), w czasie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy dla Banku od daty zaksięgowania wpłaty Kaucji na rachunku Dystrybutora, o którym mowa w Umowie.
- 8.3.** Bank będzie podnosił wartość Limitu Zasileń o nominalną wartość wpłaconej Kaucji, o której mowa w pkt 8.2.
- 8.4.** Wartość Limitu Zasileń na dany dzień Dystrybutor może sprawdzić w raporcie rozliczeniowym udostępnionym przez Bank.

- 8.5.** Dystrybutor zobowiązany jest do realizacji Zasileń PE z uwzględnieniem limitów transakcyjnych określonych w Regulaminie „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.”. Regulamin ten jest dostępny pod adresem internetowym www.kartaskup.pl.

§9.

- 9.1.** Dystrybutor zobowiązany jest do ręcznego zamknięcia dnia po zakończeniu pracy w danym punkcie poprzez uruchomienie odpowiedniej funkcji administracyjnej na Terminalu (polegającego na podsumowaniu i wysłaniu do Banku wszystkich transakcji zrealizowanych w danym dniu). Obowiązkiem Dystrybutora jest codzienne sprawdzenie, czy nastąpiło zamknięcie dnia na Terminalu. Potwierdzeniem zamknięcia dnia na Terminalu jest wydruk z Terminala zawierający zbiorcze podsumowanie transakcji na Terminalu w danym dniu.
- 9.2.** Jeżeli do końca danego dnia Dystrybutor nie zrealizuje obowiązku, o którym mowa w pkt 9.1 Terminal dokona automatycznego zamknięcia dnia o godzinie 24.00, pod warunkiem, że Terminal będzie uruchomiony (będzie możliwa komunikacja z Centrum Przetwarzania Danych), bądź w momencie ponownego włączenia Terminala. Potwierdzeniem zamknięcia dnia jest wydruk z Terminala zawierający zbiorcze podsumowanie transakcji na Terminalu.
- 9.3.** Bank w każdym dniu roboczym dla Banku udostępni Dystrybutorowi poprzez serwer sftp raporty rozliczeniowe zawierający w szczególności transakcje Zasileń PE dokonanych po wygenerowaniu poprzedniego raportu rozliczeniowego. Treść raportu rozliczeniowego stanowi zobowiązanie Dystrybutora.

§10.

- 10.1.** Dystrybutor zobowiązuje się do udostępniania do Banku raportów z Systemu Śląska Karta Usług Publicznych potwierdzających przekazanie transakcji zrealizowanej na Terminalu w Systemie Śląska Karta Usług Publicznych - przez okres 24 (dwudziestu czterech) miesięcy od daty transakcji (również w przypadku zakończenia współpracy z Bankiem) – na każde żądanie Banku zgłoszone zgodnie z pkt 10.2. Raport zawierać będzie między innymi: kwotę transakcji, datę i godzinę transakcji i numer Terminala, numer Karty SKUP, nazwę usługi i kod punktu sprzedaży.
- 10.2.** Jeżeli Bank zwróci się do Dystrybutora z prośbą o przedstawienie Bankowi raportu z Systemu Śląska Karta Usług Publicznych potwierdzającego przekazanie transakcji zrealizowanej w tym Systemie do Banku, Dystrybutor zobowiązuje się do jego wyszukania i dostarczenia do Banku (raport powinien być podpisany przez osoby upoważnione do reprezentowania Dystrybutora).
- 10.3.** Jeżeli w terminie 14 dni roboczych licząc od dnia doręczenia przez Bank pisemnej prośby (listem poleconym), Dystrybutor nie wywiąże się ze zobowiązania określonego w pkt 10.2, Bank zastrzega sobie prawo do obciążenia kwotą Zasilenia PE rachunku Dystrybutora, o którym mowa w Umowie lub nieuwzględnienia reklamacji w przypadku jej złożenia przez Dystrybutora, zgodnie z postanowieniami § 17.

§11.

- 11.1.** Umowa ma charakter umowy, o której mowa w art. 6a – 6d Ustawy Prawo bankowe, i w związku z tym Dystrybutor jest zobowiązany do:
- 11.1.1.** umożliwienia wykonywania przez Komisję Nadzoru Finansowego („KNF”) lub przez Bank, efektywnego nadzoru nad powierzonymi w ramach Umowy czynnościami poprzez: (a) zapewnienie osobom upoważnionym przez KNF lub Bank wglądu do wszelkich niezbędnych dokumentów w szczególności do ksiąg,

- bilansów, rejestrów, sprawozdań, (b) umożliwienie (na pisemne żądanie KNF lub Banku) sporządzenia kopii dokumentów, o których mowa w lit. (a), oraz (c) udzielanie wyjaśnień żądanych przez osoby, o których mowa w lit. (a),
- 11.1.2. przekazywania do Banku sprawozdania finansowego wraz z opinią i raportem biegłego rewidenta w terminie 30 dni od daty jego zatwierdzenia przez właściwy organ,
 - 11.1.3. podejmowania działań pokontrolnych, zleconych przez Bank lub KNF i informowania Banku o ich realizacji,
 - 11.1.4. przestrzegania planu ciągłości działania (planu awaryjnego), stanowiącego załącznik do Umowy, w celu zapewnienia ciągłego i niezakłóconego prowadzenia działalności w zakresie objętym Umową, a także każdorazowo uzyskiwania uprzedniej pisemnej akceptacji Banku na wprowadzenie zmian do przedmiotowego planu,
 - 11.1.5. poinformowania Banku o wszelkich okolicznościach, które mogłyby mieć niekorzystny wpływ na wykonywanie przez Dystrybutora czynności faktycznych związanych z Zasilaniem PE,
 - 11.1.6. stworzenia warunków umożliwiających wykonywanie przez osoby upoważnione przez KNF lub Bank czynności kontrolnych w siedzibie lub miejscu wykonywania czynności objętych Umową przez Dystrybutora.
- 11.2. Uprawnione przez Bank osoby, o których mowa w pkt 11.1.1, mają w szczególności prawo do wizytowania punktów Dystrybutora oraz do przeprowadzania kontroli prawidłowości dokonywanych czynności stanowiących przedmiot Umowy, a w szczególności przeprowadzania kontroli:
- a) Zgodności prowadzonej przez Dystrybutora działalności z informacjami przekazanymi do Banku,
 - b) sposobu wykorzystania Terminala,
- 11.3. Dystrybutor nie może stale, ani czasowo, na jakiegokolwiek podstawie faktycznej lub prawnej powierzać wykonywania przedmiotu niniejszej Umowy innym przedsiębiorcom.

§12.

- 12.1. Dystrybutor zobowiązany jest do szczególnej ochrony przed dostępem osób trzecich, wydruków i dokumentów zawierających dane dotyczące PE. W szczególności niedozwolone jest rejestrowanie numerów Kart ŚKUP, dat ważności tych Kart, w jakichkolwiek dokumentach, zbiorach danych lub urządzeniach, w celach innych niż autoryzacja transakcji.
- 12.2. Przed rozpoczęciem użytkowania Terminala, Dystrybutor zobowiązany jest do weryfikacji, czy:
- a) w elementach Terminala lub jego otoczeniu nie zostało zainstalowane lub nie podjęto prób zainstalowania jakiegokolwiek oprogramowania lub urządzenia, które mogłoby służyć do nieuprawnionego rejestrowania lub pozyskiwania danych instrumentów płatniczych umieszczonych na Kartach ŚKUP lub PIN-kodów,
 - b) Terminal nie został zamieniony przez osoby do tego nieuprawnione oraz nie nosi śladów uszkodzeń lub otwierania.

W każdym przypadku stwierdzenia wystąpienia zdarzenia, o którym mowa powyżej, Dystrybutor zobowiązany jest do zaprzestania użytkowania Terminala oraz niezwłocznego poinformowania KZK GOP poprzez wysłanie wiadomości e-mail pod adresem e-kartaskup@kzkgop.com.pl, oraz udostępnienia KZK GOP wszelkich informacji, które mogą okazać się pomocne przy wyjaśnieniu okoliczności zdarzenia.

- 12.3. Dystrybutor zobowiązany jest do dołożenia należytej staranności w zapobieganiu przestępstwom, wykroczeniom lub nadużyciom z wykorzystaniem PE, do świadczenia pomocy w ich wykrywaniu, w tym do udzielania wyjaśnień - jeżeli zaistnieje taka potrzeba również w formie pisemnej, co do okoliczności dokonania transakcji przy użyciu PE umieszczonego na Karcie SKUP skradzionej lub sfalszowanej.
- 12.4. W przypadku zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że Dystrybutor nie wywiązuje się z obowiązków określonych w pkt 12.3 lub narusza warunki Umowy, Bank zastrzega sobie prawo do czasowego zablokowania konkretnego (jednego) Terminala, skutkującego wstrzymaniem możliwości Zasilania PE z jego użyciem. Wstrzymanie nastąpi na czas niezbędny do wyjaśnienia sytuacji.
- 12.5. Dystrybutor zobowiązuje się do zachowania tajemnicy bankowej, zgodnie z przepisami Prawa bankowego, obejmującej wszystkie informacje dotyczące czynności bankowych wykonywanych przez Bank, o których dowiedział się wykonując postanowienia Umowy.
- 12.6. W celu realizacji zobowiązania określonego w pkt 12.5, Dystrybutor zobowiązuje się do przestrzegania następujących warunków przetwarzania informacji stanowiących tajemnicę bankową:
 - 12.6.1. do informacji stanowiących tajemnicę bankową mogą mieć dostęp wyłącznie Dystrybutor oraz osoby przez niego zatrudnione, wyznaczone przez Dystrybutora do wykonywania czynności wynikających z Umowy,
 - 12.6.2. Dystrybutor i osoby mające prawo dostępu do informacji stanowiących tajemnicę bankową mogą wykorzystywać informacje stanowiące tajemnicę bankową wyłącznie w celu wykonywania Umowy,
 - 12.6.3. wszelkie informacje uzyskane przez Dystrybutora, w związku z realizacją Umowy, stanowiące tajemnicę bankową będą, bez względu na formę, przekazywane wyłącznie do Banku, za wyjątkiem sytuacji, gdy przekazanie takich informacji innym podmiotom jest obligatoryjne zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
 - 12.6.4. Dystrybutor będzie niezwłocznie powiadamiać Bank o każdym przypadku żądania przez osoby trzecie ujawnienia informacji objętych tajemnicą bankową.
- 12.7. W przypadku naruszenia tajemnicy bankowej Dystrybutor jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Banku o tym fakcie oraz do niezwłocznego podjęcia działań w celu uniemożliwienia dalszych naruszeń tajemnicy bankowej.
- 12.8. Naruszenie przez Dystrybutora obowiązku zachowania tajemnicy bankowej stanowi podstawę do rozwiązania Umowy przez Bank ze skutkiem natychmiastowym oraz do żądania odszkodowania.
- 12.9. W przypadku naruszenia obowiązku zachowania tajemnicy bankowej Dystrybutor zobowiązany jest naprawić szkodę wynikającą z naruszenia tajemnicy bankowej, wykorzystania informacji objętych tajemnicą bankową niezgodnie z przeznaczeniem oraz postanowieniami Umowy.

§13.

- 13.1. Dystrybutor jest zobowiązany do zachowania procedur bezpieczeństwa określonych w Regulaminie, nieudostępniania danych o PE zgodnie z pkt 12.5 osobom nieuprawnionym oraz do niedopuszczenia do nieprawidłowego użycia lub do skopiowania PE.
- 13.2. Zgodnie z postanowieniami dokumentu „Standardy Bezpieczeństwa portfela elektronicznego SKUP”, Dystrybutor ma obowiązek poddania się wobec Banku stosownej weryfikacji w celu potwierdzenia zgodności ze standardem bezpieczeństwa określonym w tym dokumencie. Wszelkie działania podejmowane w tym zakresie przez

Bank i Dystrybutora mają przede wszystkim za zadanie zwiększać bezpieczeństwo transakcji Zasileń PE i bezpieczeństwo wydawców pieniądza elektronicznego.

- 13.3.** Dystrybutor zobowiązany jest do przestrzegania „Standardów Bezpieczeństwa portfela elektronicznego ŚKUP”, o których mowa w pkt 13.2.
- 13.4.** Wskazane w pkt 13.2 „Standardy Bezpieczeństwa portfela elektronicznego ŚKUP” mogą ulegać zmianom. Dystrybutor zobowiązany jest do zapewnienia zgodności swoich procedur i systemów ze „Standardami bezpieczeństwa portfela elektronicznego ŚKUP”. W przypadku zmiany „Standardów bezpieczeństwa portfela elektronicznego ŚKUP” stosuje się postanowienia pkt 13.2.

§14.

W zakresie dozwolonym przez prawo, Bank, z wyłączeniem utraconych korzyści, obowiązany jest do naprawienia szkody Dystrybutora wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Bank chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jest następstwem okoliczności, za które Bank odpowiedzialności nie ponosi.

§15.

- 15.1** Każda ze Stron Umowy ma prawo do rozwiązania Umowy przy zachowaniu miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie, pod rygorem nieważności, wymaga zachowania formy pisemnej i powinno być przesłane przesyłką poleconą lub dostarczone odpowiednio do siedziby Banku albo Dystrybutora za pokwitowaniem. O terminie wypowiedzenia decyduje data doręczenia pisma, zawierającego wypowiedzenie.
- 15.2** Bank zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadkach:
- 15.2.1** naruszenia przez Dystrybutora warunków Umowy lub Regulaminu lub naruszenia przez Dystrybutora „Standardów bezpieczeństwa portfela elektronicznego ŚKUP” lub niekorzystnego wyniku weryfikacji, o której mowa w pkt 13.2 lub pkt 13.4 lub,
- 15.2.2** wykreślenia Dystrybutora z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej bądź Krajowego Rejestru Sądowego, o ile Dystrybutor podlega obowiązkowi wpisu do takiej/takiego ewidencji lub rejestru,
- 15.2.3** złożenia wniosku o wszczęcie postępowania likwidacyjnego, naprawczego lub upadłościowego Dystrybutora,
- 15.2.4** podania przez Dystrybutora nieprawdziwych danych w związku z zawarciem bądź realizacją Umowy; nie dotyczy to przypadków, gdy podanie nieprawdziwych danych nastąpiło na skutek pomyłki Dystrybutora,
- 15.2.5** stwierdzenia dokonania w lokalizacjach własnych Dystrybutora przestępstw, wykroczeń lub nadużyć, związanych z Umową,
- 15.2.6** braku zgody Dystrybutora na zmiany Regulaminu,
- 15.2.7** rozwiązania którejkolwiek z umów wskazanych w Umowie.
- 15.3** Dystrybutor przyjmuje do wiadomości, że w przypadkach przewidzianych przepisami prawa, w szczególności, gdy wykonywanie Umowy zagraża ostrożnemu i stabilnemu zarządzaniu Bankiem, Komisja Nadzoru Finansowego może nakazać Bankowi podjęcie działań zmierzających do zmiany lub rozwiązania Umowy.
- 15.4** W sytuacji, o której mowa w pkt. 15.3 Bank ma prawo:
- 15.4.1** wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w drodze pisemnego wypowiedzenia – jeżeli w decyzji KNF nakazała wyłącznie rozwiązanie Umowy; w takim wypadku Umowa ulega rozwiązaniu z chwilą doręczenia Dystrybutorowi pisemnego oświadczenia Banku,

- 15.4.2** zażądać zmiany treści Umowy – jeżeli w decyzji KNF nakazał zmianę lub rozwiązanie Umowy, z jednoczesnym wskazaniem okresu prowadzenia przez Bank i Dystrybutora negocjacji w tym przedmiocie. Umowa, w wypadku nie osiągnięcia przez Bank i Dystrybutora porozumienia co do zmiany treści Umowy, ulega rozwiązaniu z upływem wskazanego przez Bank okresu prowadzenia negocjacji.
- 15.5** Rozwiązanie Umowy bez wypowiedzenia wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności oraz wskazania przyczyny rozwiązania. Postanowienia pkt 15.1 zdanie drugie i trzecie stosuje się odpowiednio.
- 15.6** Po rozwiązaniu Umowy, zachowują moc obowiązującą postanowienia Umowy dotyczące rozliczeń w niej wskazanych do czasu dokonania tych rozliczeń.

§16.

- 16.1** Dystrybutor zobowiązuje się do informowania Banku o zmianach adresowych (np. siedziba, miejsce prowadzenia działalności etc.) oraz prawnych (np. zmiana formy prawnej, nazwy lub profilu działalności, zaprzestanie działalności) dotyczących prowadzonej działalności. Informacja ta wymaga zachowania formy pisemnej i powinna być przesłana listem poleconym w terminie 14 dni od daty zaistnienia zmiany pod adresem: **mBank S.A, Departament Bankowości Transakcyjnej, ul. Senatorska 18, 00-950 Warszawa z dopiskiem ŚKUP.**
- 16.2** W przypadku nieprzekazania przez Dystrybutora nowych danych zgodnie z pkt 16.1, korespondencja kierowana na adres Dystrybutora zawarty w komparycji Umowy, uważana będzie za doręczoną.

§17.

- 17.1** Dystrybutor może złożyć w Banku reklamację związaną z realizacją przez Bank postanowień Umowy.
- 17.2** Reklamacje powinny być składane poprzez wysłanie do Banku wiadomości e-mail pod adresem skup.reklamacje@mbank.pl.
- 17.3** Bank rozpatruje reklamację niezwłocznie, w możliwie najkrótszym terminie, przy czym termin rozpatrzenia reklamacji nie powinien być dłuższy niż 30 dni kalendarzowych od dnia wpływu reklamacji do Banku. W sprawach szczególnie trudnych i złożonych dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu do 90 dni. W przypadku przekroczenia 30-dniowego terminu rozpatrzenia reklamacji Bank informuje Dystrybutora o przyczynie opóźnienia oraz o przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
- 17.4** Po rozpatrzeniu reklamacji, Bank zawiadamia Dystrybutora o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego, wysyłając do Dystrybutora wiadomość e-mail pod adresem Dystrybutora wskazanym w Umowie.
- 17.5** Reklamacje wynikające z zawartej przez Bank z Posiadaczem PE umowy o wydanie pieniądza elektronicznego rozpatrywane są przez Bank w oparciu o postanowienia umowy o wydanie pieniądza elektronicznego i Regulaminu „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.”.