

Regulamin Indywidualnych Kart Przedpłaconych wydawanych przez mBank S.A.

Warszawa, Grudzień 2018 r.



Spis treści:

I. Postanowienia wstępne i terminologia.....	3
II. Postanowienia ogólne.....	3
III. Wnioskowanie o karty.....	4
IV. Użytkowanie Karty.....	6
V. Obowiązki Klienta oraz Użytkownika Karty.....	7
VI. Postępowanie w przypadku utraty lub uszkodzenia Karty.....	8
VII. Reklamacje.....	8
VIII. Usługi dodatkowe.....	9
IX. Utrata prawa posługiwania się Kartą.....	9
X. Postanowienia końcowe.....	10

I. Postanowienia wstępne i terminologia

§ 1

Niniejszy Regulamin Indywidualnych Kart Przedpłaconych wydawanych przez mBank S.A. („Regulamin”) określa zasady wydawania, używania i przeprowadzania rozliczeń z tytułu Transakcji dokonywanych przy użyciu Indywidualnych Kart Przedpłaconych za pomocą instrumentów płatniczych opisanych w niniejszym Regulaminie.

§ 2

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

- 1/ **24-godzinne Centrum Obsługi Kart Przedpłaconych** – telefoniczne centrum obsługi Użytkowników Kart, umożliwiające w szczególności zastrzeżenie Karty, sprawdzenie aktualnego salda dostępnych środków na Karcie oraz sprawdzenie historii ostatnich transakcji dokonanych Kartą,
- 2/ **Akceptant** – podmiot gospodarczy, który przyjmuje zapłatę za oferowane przez siebie produkty lub usługi w formie bezgotówkowej z wykorzystaniem Kart,
- 3/ **aktywacja Karty** – aktywowanie Karty przez Użytkownika Karty lub Użytkownika mCN w sposób wskazany przez Bank, umożliwiające użytkowanie Karty,
- 4/ **autoryzacja** – zgodę Banku na dokonanie transakcji przy użyciu Karty,
- 5/ **Bank** – mBank S.A., wydawcę Kart,
- 6/ **bankomat** – automat umożliwiający Użytkownikowi Karty samodzielną wypłatę gotówki z Karty lub dodatkowo dokonywanie innych transakcji,
- 7/ **blokada karty** – czasowe zablokowanie przez Bank możliwości dokonywania transakcji, powodujących blokadę dostępnego limitu wydatków na Karcie,
- 8/ **Dzień Roboczy** – dzień inny niż sobota lub dzień ustawowo wolny od pracy, w którym Bank prowadzi działalność,
- 9/ **Karta** – instrument płatniczy stanowiący kartę płatniczą w rozumieniu Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, wydany przez Bank jako Indywidualna Karta Przedpłacona, w szczególności Visa Profit Prepaid lub Visa Bonus Prepaid,
- 10/ **Klient (korporacyjny)** – przedsiębiorcę lub osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, o ile posiada zdolność prawną, z którym Bank zawarł Umowę,
- 11/ **kod 3-D Secure** – jednorazowy kod, przesyłany w formie wiadomości SMS wysłanej przez Bank na numer telefonu komórkowego Użytkownika Karty zarejestrowany w Banku, w celu weryfikacji jego tożsamości i dodatkowej autoryzacji transakcji z wykorzystaniem standardu bezpieczeństwa 3-D Secure,
- 12/ **kod identyfikacyjny** – poufne: numer, hasło lub inne oznaczenie Użytkownika Karty, które może być wymagane od Użytkownika Karty w przypadku dokonywania transakcji kartowych, w szczególności kod CVV2 oraz kod 3-D Secure,
- 13/ **kod PIN** – poufny kod identyfikacyjny przekazany Użytkownikowi Karty wraz z Kartą, który łącznie z danymi zawartymi na Karcie służy do elektronicznej identyfikacji Użytkownika Karty,
- 14/ **limity transakcyjne** – limity kwotowe i ilościowe określone dla poszczególnych typów transakcji, do wysokości których transakcje dokonywane przy użyciu Kart są autoryzowane. Limity transakcyjne dla Kart ustalane są każdorazowo przez Klienta,
- 15/ **mCN lub mBank Company Net** – internetowy system bankowości elektronicznej udostępniony Klientowi, który zawarł z Bankiem „Umowę w sprawie korzystania z Internetowego Systemu Obsługi Klienta mBank CompanyNet mBanku SA” albo „Zintegrowaną Umowę Rachunku Bankowego”,
- 16/ **Organizacja płatnicza** – organizację płatniczą, w ramach której Bank wydaje Karty, w szczególności Visa International,
- 17/ **rachunek zasileniowy** – rachunek bankowy, w ciężar którego rozliczane będą transakcje dokonane przy użyciu Kart wydanych do danego rachunku zasileniowego prowadzonego w Banku na rzecz Klienta,
- 18/ **reklamacja** – zakwestionowanie przez Klienta / Użytkownika Karty wysokości lub zasadności obciążenia z tytułu: transakcji dokonanej przy użyciu Karty, naliczonej opłaty lub prowizji, z powodu obsługi związanej z wydaniem Karty, niewłaściwym funkcjonowaniem Karty - wyrażone w formie pisemnej, w szczególności na odpowiednim formularzu bankowym,
- 19/ **saldo dostępnych środków** – kwotę, do wysokości której autoryzowane są transakcje przeprowadzane przy użyciu Karty,
- 20/ **Serwis Kart Prepaid** – serwis internetowy prowadzony w ramach Portalu internetowego Grupy mBanku pod adresem www.mbank.pl/prepaid umożliwiającą sprawdzenie salda dostępnych środków i historii transakcji na Karcie przez Użytkowników Kart oraz rejestrację danych osobowych Użytkowników Kart,
- 21/ **standard bezpieczeństwa 3-D Secure** – „Verified by VISA” dla kart VISA - zabezpieczenie wszystkich transakcji dokonywanych w internecie, u Akceptantów oferujących korzystanie z tego rodzaju zabezpieczenia; standardem bezpieczeństwa 3-D Secure objęte są wszystkie Karty Użytkowników Kart, którzy posiadają zarejestrowany w systemie Banku numer telefonu komórkowego; Bank nie będzie mógł oferować standardu bezpieczeństwa 3-D Secure dla Użytkowników Kart, którzy nie posiadają numeru telefonu komórkowego zarejestrowanego w systemie Banku,
- 22/ **terminal POS** – elektroniczny terminal płatniczy umożliwiający Użytkownikowi Karty dokonywanie Transakcji,
- 23/ **transakcja** – transakcję płatniczą dokonaną przy użyciu Karty, w szczególności wypłatę gotówki lub płatność bezgotówkową, lub inną operację dokonaną przy użyciu Karty,
- 24/ **Umowa** – zawartą pomiędzy Bankiem a Klientem Umowę o wydawanie i obsługę Przedpłaconych Kart Płatniczych mBanku S.A. lub Zintegrowaną Umowę Rachunku Bankowego zawartą po dniu 2 kwietnia 2018 r.,
- 25/ **Użytkownik mCN** – osobę upoważnioną przez Klienta do reprezentowania Klienta w stosunkach z Bankiem w zakresie wynikającym z Umowy oraz niniejszego Regulaminu, w szczególności osobę, której na wniosek Klienta Bank nadał prawa dostępu do modułu umożliwiającego zamawianie i obsługę Kart w mCN w ramach odrębnej umowy,
- 26/ **Użytkownik Karty** – osobę fizyczną, której na wniosek Klienta wydana została Karta,
- 27/ **Visa International** – międzynarodowa organizacja płatnicza zrzeszająca instytucje wydające karty płatnicze Visa oraz obsługujące Transakcje dokonywane przy użyciu tych kart,
- 28/ **zastrzeżenie karty** – trwałe zablokowanie karty, w wyniku którego każda fizyczna próba dokonania transakcji zakończy się odmową, a karta zostanie zatrzymana na polecenie Banku.

Wszelkie definicje i określenia użyte w Regulaminie stosuje się odpowiednio do Umowy o wydawanie i obsługę Przedpłaconych Kart Płatniczych mBanku S.A., o ile nie zostały one zdefiniowane w Umowie.

II. Postanowienia ogólne

§ 3

1. Karta typu Visa Profit Prepaid ma zasięg krajowy i służy do:
 - 1/ realizacji transakcji tylko na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (Polska) poprzez dokonywanie transakcji bezgotówkowych u Akceptantów honorujących karty płatnicze oznaczone logo Visa,
 - 2/ wypłaty gotówki z bankomatów lub w kasach banków wyposażonych w terminale płatnicze, oznaczone logo Visa.
2. Karta typu Visa Bonus Prepaid ma zasięg krajowy i służy do realizacji Transakcji tylko na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (Polska) poprzez dokonywanie transakcji bezgotówkowych u Akceptantów honorujących karty płatnicze oznaczone logo Visa.
3. Użytkownik Karty przy dokonywaniu transakcji może korzystać z urządzeń akceptujących karty płatnicze Visa - w szczególności z terminali POS, a w przypadku Kart Visa Profit Prepaid także z bankomatów. Ze względów bezpieczeństwa transakcje dokonywane Kartami są realizowane tylko w tych terminalach POS, w przypadku których autoryzacje transakcji odbywają się w trybie online, tzn. w momencie realizacji transakcji.
4. Dostępność poszczególnych typów transakcji, opisanych w ust. 1 i 2, oraz wysokość limitów transakcyjnych zgodnych z § 8 ust. 3 jest ustalana indywidualnie przez Użytkownika mCN.

5. Na wniosek Użytkownika mCN może zostać udostępniona na Kartach dodatkowa możliwość realizacji transakcji zapłaty za towary lub usługi zamawiane bez fizycznego przedstawienia Karty – w szczególności za pośrednictwem poczty, telefonu i internetu,
6. Informacje dot. wysokości limitów transakcyjnych dla danej Karty znajdują się każdorazowo w liście przekazywanym Użytkownikowi Karty wraz z Kartą.
7. Karta posiada standardowy wzór graficzny Banku lub wzór graficzny opracowany przez Klienta oraz każdorazowo logo organizacji płatniczej Visa na awersie Karty.
8. Walutą rozliczeniową Kart jest złoty.

§ 4

1. Bank jest wydawcą oraz właścicielem wszystkich wydanych Kart.
2. Warunkiem wydania Karty jest wcześniejsze zawarcie Umowy Klienta z Bankiem.
3. Bank nie jest stroną stosunku prawnego łączącego Użytkownika Karty z Klientem.
4. Klient zobowiązuje się zapoznać Użytkownika z postanowieniami Regulaminu, a w szczególności poinformować, że w związku z realizacją niniejszej Umowy i wydaniem Karty, dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane przez Bank. Bank otrzymuje za pośrednictwem Klienta dane osobowe Użytkowników Kart, niezbędne do wydania Karty, takie jak:
 - 1/ imię;
 - 2/ nazwisko;
 - 3/ imię i nazwisko Użytkownika do nadruku na Karcie;
 - 4/ adres zameldowania, a w przypadku gdy adres zameldowania znajduje się poza granicami kraju lub Użytkownik wskaże inny adres;
 - 5/ adres korespondencyjny.
5. Klient, składając dyspozycję wydania karty może podać dodatkowe dane osobowe Użytkowników Kart, takie jak:
 - 1/ numer PESEL;
 - 2/ typ dokumentu tożsamości;
 - 3/ seria i numer dokumentu tożsamości;
 - 4/ nazwisko rodowe matki;
 - 5/ płeć;
 - 6/ obywatelstwo;
 - 7/ NIP;
 - 8/ numer Użytkownika nadany przez Klienta;
 - 9/ data urodzenia;
 - 10/ numer telefonu komórkowego.
6. Wszelkie spory lub roszczenia wynikające z użytkowania Karty Użytkownik Karty powinien kierować do Banku za pośrednictwem Klienta, z zastrzeżeniem §24 oraz §§ 25-29.
7. W przypadku rozwiązania Umowy Bank dokona zastrzeżenia wszystkich Kart wydanych na podstawie dyspozycji Klienta, a saldo dostępnych środków pozostające na Kartach przekaże na wskazany przez Klienta rachunek w Banku. Klient dokona dystrybucji przekazanych w ten sposób środków pieniężnych według własnego uznania.

III. Wnioskowanie o karty

§ 5

1. Karty będą wydawane oraz obsługiwane przez Bank na podstawie złożonych poprzez mBank Company Net, w formie elektronicznej, dyspozycji Klienta dotyczących kart (dalej „Dyspozycje”):
 - 1/ Dyspozycje mogą być składane tylko przez upoważnionych Użytkowników mBank Company Net wskazanych przez Klienta (dalej „Użytkownicy mBank Company Net”);
 - 2/ nadanie bądź zmiana uprawnień dotyczących kart dla Użytkowników mBank Company Net odbywa się każdorazowo na zasadach określonych w Umowie w sprawie korzystania z Internetowego Systemu Obsługi Klienta mBank Company Net mBanku SA lub w Zintegrowanej Umowie Rachunku Bankowego w części dotyczącej mBank Company Net oraz w oparciu o formularz „Karta uprawnień mBank Company Net” w trybie określonym na mocy Umowy w sprawie korzystania z Internetowego Systemu Obsługi Klienta mBank Company Net mBanku SA lub Zintegrowanej Umowy Rachunku Bankowego,
 - 3/ złożenie dyspozycji dotyczącej zamówienia kart stanowi potwierdzenie otrzymania, zapoznania się i akceptacji niniejszego Regulaminu.
2. W ramach dostępnych w mBank Company Net Dyspozycji Bank zapewni Użytkownikom mBank Company Net możliwość:
 - 1/ zamawiania kart – składanie zamówień na wybrane przez Użytkownika mBank Company Net rodzaje kart, spersonalizowanych lub niespersonalizowanych, skutkujące wydaniem przez Bank tych kart,
 - 2/ personalizacji kart – przekazanie za pośrednictwem mBank Company Net danych osobowych Użytkowników kart, umożliwiające korzystanie z kart wydanych Użytkownikom kart,
 - 3/ aktywowania kart – aktywowanie karty przez Użytkownika mBank Company Net w sposób wskazany przez Bank w Regulaminie umożliwiające użytkowanie karty, w szczególności dokonywanie transakcji,
 - 4/ wznawiania kart – przedłużenie terminu ważności wydanych kart poprzez wydanie nowych kart w miejsce kart, dla których upływa termin ważności,
 - 5/ zasilenia kart – zwiększanie lub zmniejszanie salda dostępnych środków na poszczególnych Kartach Indywidualnych,
 - 6/ modyfikacji limitów transakcyjnych – zmiana poszczególnych limitów wydanych kart, do wysokości których możliwe jest dokonywanie transakcji przez Użytkownika karty dla poszczególnych typów transakcji,
 - 7/ modyfikacji danych dot. kart – aktualizacja danych osobowych Użytkowników kart znajdujących się w systemie Banku oraz możliwość zmiany trybu i adresu wysyłki kart oraz kodów PIN,
 - 8/ zamknięcia kart – trwałe i natychmiastowe uniemożliwienie dalszego korzystania z wydanych kart skutkujące zamknięciem Rachunku Karty Firmowej lub Karty Indywidualnej.
3. Bank umożliwi Użytkownikom mBank Company Net dokonywanie zastrzeżenia pojedynczych kart, zmiany ich limitów transakcyjnych oraz możliwość automatycznego wznawiania kart na kolejne okresy. Zakres dostępnych Dyspozycji może ulec zmianie wraz z rozwojem mBank Company Net. Modyfikacja zakresu dostępnych funkcjonalności mBank Company Net związanych z obsługą kart nie wymaga zmiany niniejszej Umowy. O ewentualnych zmianach w funkcjonalności mBank Company Net Bank poinformuje Klienta za pośrednictwem mBank Company Net lub z wykorzystaniem powszechnie obowiązujących w Banku kanałów komunikacji z Klientami Banku, w szczególności za pośrednictwem poczty na ostatni znany Bankowi adres korespondencyjny Klienta.

§ 6

1. W celu wydawania kart w ramach niniejszego Regulaminu Bank otworzy i będzie prowadzić dla Kart Indywidualnych - Rachunek Zasileniowy, w ciężar którego rozliczane będą zbiorczo transakcje dokonane przy użyciu Kart Indywidualnych wydanych do danego Rachunku Zasileniowego i na który dokonywane będą wpłaty (Zasilenia), przy czym Karty Indywidualne posiadać będą jeden wspólny Rachunek Zasileniowy, określany każdorazowo w momencie składania Dyspozycji zamawiania kart w mBank Company Net. Bank dopuszcza możliwość otwarcia na wniosek Klienta więcej niż jednego Rachunku Zasileniowego. Numer/ y Rachunku/ów Zasileniowego/ ych, zakładanego/ ych na rzecz Klienta w związku z podpisaniem Umowy określa Załącznik nr 4 do Umowy. Zmiana lub zamknięcie Rachunku Zasileniowego, a także otwarcie nowego Rachunku Zasileniowego, realizowana przez Bank na wniosek Klienta, w trakcie obowiązywania niniejszej Umowy, są realizowane każdorazowo w formie pisemnej na podstawie Aneksu do niniejszej Umowy wprowadzającego odpowiednie zmiany do Załącznika nr 4 niniejszej Umowy.

2. Prowizje i opłaty związane z użytkowaniem kart, będą rozliczane w ciężar rachunku lub rachunków bankowych, prowadzonych w złotych na rzecz Klienta przez Bank, wskazanych przez Użytkownika mBank Company Net w momencie składania Dyspozycji zamawiania kart w mBank Company Net. Klient zobowiązuje się do zapłaty należności wynikających z dokonanych kartami transakcji opisanych w Regulaminach Kart, wraz z wszystkimi należnymi Bankowi kwotami prowizji i opłat. Prowizje i opłaty od transakcji mogą obciążać Karty Indywidualne zmniejszając dostępne saldo środków na karcie o ile Użytkownik mBank Company Net w momencie składania Dyspozycji zamawiania kart wybierze taki wariant rozliczeń.
3. Rachunek Zasileniowy jest zamykany:
 - 1/ na wniosek Klienta lub z inicjatywy Banku, w przypadku zaistnienia sytuacji, o których mowa w Regulaminie,
 - 2/ w przypadku wygaśnięcia, rozwiązania lub wypowiedzenia Umowy.
 Zamknięcie Rachunku Zasileniowego skutkuje jednoczesnym zastrzeżeniem wszystkich Kart Indywidualnych powiązanych z danym Rachunkiem Zasileniowym.
4. W przypadku zamknięcia Rachunku Zasileniowego lub zamknięcia karty lub zastrzeżenia karty, Bank dokona przeksięgowania ewentualnego salda dodatkiego pozostającego na karcie na rachunek bankowy Klienta wskazany przez Użytkownika mBank Company Net w Dyspozycji Zamawiania kart w terminie do 45 dni kalendarzowych od momentu zamknięcia lub zastrzeżenia danej karty.

§ 7

1. Zamawianie kart możliwe jest tylko za pośrednictwem mBank Company Net przez Użytkowników mBank Company Net.
2. Karty wydawane przez Bank posiadają zasięg krajowy (akceptacja transakcji dokonanych kartą ograniczona do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej) lub zasięg międzynarodowy (karta akceptowana także zagranicą). Rodzaj Karty, a tym samym jej zasięg, definiowany jest przez Użytkownika mBank Company Net każdorazowo w momencie składania Dyspozycji Zamawiania kart. Zmiana zasięgu karty po złożeniu Dyspozycji Zamawiania karty nie jest możliwa w tym również, nie jest możliwa przy wznawianiu karty.
3. Każdorazowo w przypadku złożenia przez Klienta Dyspozycji Zamawiania kart, Bank udostępni Użytkownikom mBank Company Net za pośrednictwem mBank Company Net elektroniczne potwierdzenia wykonania Dyspozycji Zamówienia kart – wydania Kart Indywidualnych. Wszystkie potwierdzenia związane z realizacją Dyspozycji składanych w mBank Company Net udostępniane są Klientowi w formie elektronicznej w mBank Company Net w formie raportów.
4. Wydawane karty są nieaktywne. Ich aktywacja jest możliwa na zasadach określonych w Regulaminie.
5. Z ważnych przyczyn Bank może odmówić aktywacji karty.
6. Warunkiem wydania nowej karty jest zapewnienie przez Klienta środków na rachunku bankowym Klienta, z którego zostaną pobrane opłaty w kwocie wystarczającej na pełne pokrycie opłat związanych z wydaniem karty. W przypadku gdy środki te są niewystarczające na pokrycie wszystkich należności związanych z wydaniem karty, Bank ma prawo odmówić wydania nowej karty lub - w przypadku kart wznawianych - obciążyć opłatą za kartę zdefiniowaną przez Użytkownika mBank Company Net rachunek do pobierania opłat za kartę, bez względu na wysokość aktualnego salda środków pozostających na tym rachunku.

§ 8

1. Wszystkie rozliczenia z Klientem, związane z wydawaniem, obsługą i użytkowaniem kart, dokonywane będą w złotych.
2. Transakcje dokonywane przy użyciu kart są autoryzowane przez Użytkownika karty zgodnie z instrukcją przekazaną przez Bank wraz z kartą oraz na zasadach opisanych w obowiązującym dla niej Regulaminie Karty.
3. Kartą posługiwać się może tylko Użytkownik karty, dla którego karta została wydana i którego dane osobowe zostały przekazane uprzednio do Banku. Szczegółowe zasady i sposób korzystania z kart przez Użytkowników kart określa Regulamin.
4. Karty umożliwiają dokonywanie transakcji płatniczych różnego typu:
 - 1/ bezgotówkowych – w punktach handlowo-usługowych akceptujących karty Visa wyposażonych w elektroniczne terminale płatnicze (Terminale POS) umożliwiające autoryzację transakcji w trybie online,
 - 2/ gotówkowych – w bankomatach oraz kasach banków wyposażonych w elektroniczne Terminale POS,
 - 3/ na odległość - bez konieczności fizycznego okazania karty (przez telefon, Internet, za pośrednictwem poczty, bądź w formie zamówień internetowych poprzez podanie danych karty lub podanie danych karty i kodu 3-D Secure).
 Zakres dostępnych rodzajów transakcji płatniczych dla danej karty definiowany jest każdorazowo przez Użytkownika mBank Company Net w momencie składania Dyspozycji Zamawiania kart w mBank Company Net.
5. Wszelkie transakcje zlecone Bankowi przy użyciu kart, autoryzowane przez Użytkownika zgodnie z Regulaminem, uważa się za zlecone przez Klienta do wykonania przez Bank w sposób ważny i skuteczny.

§ 9

1. Wpłaty na Rachunek Zasileniowy mogą być dokonywane w formie:
 - 1/ dyspozycji rozliczeń bezgotówkowych pomiędzy rachunkami w Banku, w szczególności przelewu bankowego,
 - 2/ wpłat gotówkowych dokonanych w oddziałach Banku,
 - 3/ przelewu lub wpłaty gotówkowej na wskazany Rachunek Zasileniowy dokonanych w oddziale innego banku lub w innej instytucji świadczącej takie usługi.
 Uznanie Rachunku Zasileniowego następuje zgodnie z zasadami przeprowadzania rozliczeń pieniężnych obowiązujących w Banku, określonymi w Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków bankowych w mBanku S.A. oraz Regulaminie otwierania, prowadzenia i zamykania zintegrowanego rachunku bankowego w mBanku S.A.
2. Zasilenie kart polegające na zwiększeniu salda dostępnych środków pieniężnych na kartach w przypadku Kart Indywidualnych następuje wówczas, gdy spełnione są łącznie dwa warunki:
 - 1/ na Rachunku Zasileniowym Klienta znajduje się kwota wolnych środków,
 - 2/ upoważniony Użytkownik mBank Company Net, dostarczył do Banku poprzez mBank Company Net Plik Zasileniowy w wymaganym przez Bank formacie, zawierający informacje o numerach kart oraz odpowiadającym im kwotom Zasiłek, których łączna suma jest nie większa niż kwota środków wolnych od blokad zdeponowana na Rachunku Zasileniowym, opisanym w ust. 2 pkt 2 lit. a.
3. Środki na Kartach Indywidualnych będą dostępne dla Użytkowników kart najpóźniej następnego dnia roboczego, od ich przekazania na Rachunek Zasileniowy i dostarczenia Pliku Zasileniowego do mBank Company Net.
4. Za wszelkie skutki wynikłe z podania niewłaściwych danych w trakcie dokonywania wpłat na Rachunki Zasileniowe odpowiedzialność ponosi wpłacający.
5. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki błędnie lub niewłaściwie przygotowanych Plików Zasileniowych, w oparciu o które następuje Zasilanie kart.
6. Użytkownik mBank Company Net może w momencie składania Dyspozycji Zamawiania kart lub po wydaniu kart poprzez Dyspozycję Modyfikacji limitów transakcyjnych w mBank Company Net zablokować możliwość dokonywania transakcji przy użyciu kart przez Użytkowników tych kart lub ograniczyć poprzez określenie dziennych i miesięcznych limitów transakcyjnych dla poszczególnych typów transakcji dokonywanych przy użyciu kart. Użytkownicy kart mogą dokonywać transakcji do wysokości salda dostępnych środków na karcie z uwzględnieniem prowizji od tych transakcji oraz limitów transakcyjnych określonych przez Użytkownika mBank Company Net.
7. W przypadku lub gdy łączna wartość dokonanych transakcji wraz z należnymi prowizjami i opłatami przekroczy saldo środków dostępnych na Karcie Indywidualnej, Klient zobowiązany jest niezwłocznie po jego powstaniu pokryć je wraz z odsetkami ustalonymi dla niedozwolonego salda debetowego. Postanowienia szczegółowe dotyczące wystąpienia niedozwolonego salda debetowego są zawarte w Regulaminie oraz umowie rachunku bankowego lub Zintegrowanej Umowie Rachunku Bankowego.
8. Dodatkowo saldo środków znajdujących się na Kartach Indywidualnych jest nieoprocentowane.
9. Dodatkowo saldo środków na kartach, które utraciły ważność i nie zostały przez Klienta wznawione, zostanie przez Bank przelane na rachunek bankowy Klienta wskazany w Dyspozycji Zamawiania kart, w terminie nie krótszym niż 30 dni kalendarzowych i nie dłuższym niż 45 dni kalendarzowych od daty, w której karta straciła ważność.

§ 10

1. Bank odpowiada za szkody powstałe na skutek nieterminowego lub nieprawidłowego przeprowadzenia rozliczeń transakcji dokonanych z wykorzystaniem kart, chyba że są one następstwem okoliczności, za które Bank nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności zaś gdy powstały one:
 - 1/ na skutek błędów w treści składanych Dyspozycji,
 - 2/ z winy podmiotów trzecich uczestniczących w procesie rozliczeniowym kart.
2. Bank odpowiada jedynie do wysokości rzeczywistych strat poniesionych przez Klienta, z wyłączeniem utraconych korzyści.
3. Bank nie odpowiada za szkody Klienta wynikające ze zmian kursów walut w trakcie wykonywania zleceń i rozliczeń zagranicznych oraz transakcji w walutach wymienialnych, a także za niewykonanie płatności, jeżeli strona trzecia odmówi jej akceptacji.
4. Bank nie jest stroną porozumień, umów lub innych relacji Klienta z Użytkownikami kart i nie będzie ponosił z tego tytułu żadnej odpowiedzialności.

§ 11

1. Klient zobowiązany jest do zniszczenia, w sposób uniemożliwiający wykorzystanie karty oraz odczytanie danych zawartych na karcie, wszystkich kart, które:
 - 1/ nie zostały wydane Użytkownikom kart, w przypadku ich przekazania przez Bank Klientowi,
 - 2/ zostały przez Użytkowników kart zwrócone Klientowi lub
 - 3/ Klient wszedł w ich posiadanie w jakikolwiek inny sposób.Za skutki niedopełnienia tego obowiązku odpowiedzialność ponosi Klient.
2. Bank odpowiada za wykonanie dyspozycji Klienta i Użytkownika mBank Company Net zgodnie z jej treścią. Za błędy w treści dyspozycji wydanej Bankowi odpowiada Klient (zasada ta dotyczy również Dyspozycji składanych poprzez mBank Company Net).
3. Klient jest zobowiązany do każdorazowego informowania Banku o wszelkich zmianach danych Użytkowników kart istotnych dla prawidłowego wykonania przez Bank obsługi kart oraz wypełnienia postanowień niniejszej Umowy w szczególności do aktualizacji danych osobowych Użytkowników kart poprzez mBank Company Net.
4. Klient lub Użytkownik karty ponosi wobec Banku odpowiedzialność za wszelkie skutki używania karty przez Użytkownika karty oraz osoby nieuprawnione, którym Klient lub Użytkownik karty przekazał kartę i zobowiązuje się naprawić ewentualne szkody poniesione przez Bank z tego tytułu.
5. Klient zobowiązuje się, iż wszelkie spory związane z przyznaniem lub zwrotem środków w ramach kart, będą rozstrzygane bezpośrednio z Użytkownikiem karty bez jakiegokolwiek zaangażowania ze strony Banku.

IV. Użytkowanie Karty

§ 12

1. Użytkownikiem Karty może być tylko osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Karta powinna być podpisana przez Użytkownika Karty niezwłocznie po jej otrzymaniu, nie później niż przed dokonaniem pierwszej transakcji przy użyciu Karty.
3. W przypadku Kart wydanych Użytkownikom Kart, których imię i nazwisko nie zostało nadrukowane na Karcie przez Bank, Użytkownik Karty zobowiązany jest podpisać Kartę swoim imieniem i nazwiskiem w sposób czytelny, umożliwiający identyfikację Użytkownika Karty przez Akceptanta, w przypadkach opisanym w § 18 ust. 2.
4. Bank nie ponosi odpowiedzialności za odmowę dokonania transakcji przy użyciu niepodpisanej Karty.
5. Bank nie ponosi odpowiedzialności za odmowę dokonania transakcji, która wynika na skutek złożenia na dowodzie transakcji podpisu, który jest niezgodny z podpisem umieszczonym na Karcie.

§ 13

1. Aktywacja Karty możliwa jest:
 - 1/ dla Kart Visa Bonus Prepaid - tylko za pośrednictwem mCN przez Użytkownika mCN,
 - 2/ dla Kart Visa Profit Prepaid:
 - a/ poprzez wykonanie przez Użytkownika Karty pierwszej transakcji gotówkowej z wykorzystaniem poprawnego kodu PIN lub w bankomacie,
 - b/ poprzez dokonanie sprawdzenia salda w bankomacie, posiadającym taką funkcję, z użyciem prawidłowego kodu PIN,
 - c/ drogą elektroniczną z wykorzystaniem mCN przez upoważnionego Użytkownika mCN.
2. W celu dokonania aktywacji Karty Visa Bonus Prepaid Użytkownik Karty powinien skontaktować się Klientem, o ile przekazana mu Karta nie została już aktywowana przez Klienta.
3. Dokonanie przez Użytkownika Karty jej aktywacji lub wykonanie pierwszej transakcji kartą jest równoznaczne z przyjęciem przez Użytkownika Karty niniejszego Regulaminu oraz akceptacją jego postanowień.
4. Konieczność aktywacji Karty dotyczy:
 - 1/ Karty nowej, w tym wydanej w miejsce zastrzeżonej,
 - 2/ Karty wznowionej.

§ 14

1. Każdy Użytkownik Karty Visa Profit Prepaid otrzymuje wraz z Kartą kod PIN, który umożliwia autoryzację transakcji dokonywanych Kartą. Do kart Visa Bonus Prepaid kod PIN nie jest wydawany. Autoryzacja transakcji dokonanych Kartami typu Visa Bonus Prepaid odbywa się każdorazowo poprzez złożenie podpisu Użytkownika Karty na potwierdzeniu dokonanej transakcji.
2. Kod PIN jest przesyłany Użytkownikowi Karty lub do Klienta w bezpiecznej kopercie z zachowaniem wymogów poufności, tzn. w sposób uniemożliwiający poznanie kodu PIN przez osoby trzecie. Użytkownikowi Karty kod PIN zostanie przekazany przez Bank lub przez Klienta.
3. Kod PIN i Karta są przyznawane wyłącznie Użytkownikowi Karty i nie mogą zostać ujawnione bądź przekazane żadnej osobie trzeciej. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia kodu PIN lub za przekazanie Karty osobom nieuprawnionym.
4. Transakcje autoryzowane są przez Użytkownika Karty Visa Profit Prepaid z wykorzystaniem kodu PIN, zgodnie z ust. 1. W sytuacjach, w których Akceptant nie zapewni możliwości autoryzacji transakcji z wykorzystaniem kodu PIN, transakcje potwierdzone będą przez Użytkownika Karty poprzez złożenie na potwierdzeniu transakcji podpisu zgodnego ze złożonym na rewersie Karty. W przypadku transakcji, o których mowa w § 3 ust. 4 pkt. 1, autoryzacja transakcji odbywa się poprzez podanie w trakcie realizacji transakcji zestawu unikalnych danych nadrukowanych na Karcie.

§ 15

1. Użytkownik Karty jest upoważniony do dokonywania transakcji przy użyciu Karty jedynie do wysokości aktualnego salda dostępnych środków znajdujących się na Karcie.
2. W przypadku transakcji realizowanych w walucie innej niż złoty Bank autoryzuje transakcję, gdy saldo dostępnych środków na Karcie stanowić będzie co najmniej 103% wartości realizowanej transakcji po przeliczeniu jej na złote po kursie Banku z dnia autoryzacji transakcji oraz jeżeli jest wystarczające na pokrycie ewentualnych prowizji z tytułu jej wykonania przez Bank.
 - 1/ do czasu rozliczenia transakcji przez Organizację płatniczą, Bank blokuje saldo dostępnych środków na Karcie w kwocie równej 103% wartości realizowanej transakcji oraz prowizji zmniejszając tym samym saldo dostępnych środków na Karcie o tak obliczoną kwotę,
 - 2/ transakcja rozliczana jest w ciężar rachunku zasileniowego w momencie otrzymania pliku rozliczeniowego z Organizacji płatniczej, przy czym kwota transakcji przeliczana jest po kursie euro sprzedaży Banku z dnia otrzymania rozliczenia z Organizacji płatniczej. Kwota autoryzacji może różnić się od kwoty rozliczenia danej transakcji.

3. Każda Karta posiada indywidualne limity transakcyjne dzienne i miesięczne, do wysokości których Użytkownik Karty może dokonywać poszczególnych typów transakcji w danym okresie czasu, z zastrzeżeniem ust. 1.
 - 1/ limity transakcyjne są każdorazowo odnawiane do swej pierwotnej wartości po zakończeniu danego okresu, dla którego zostały ustalone:
 - a/ dla limitów transakcyjnych dziennych – o godz. 00:00.
 - b/ dla limitów transakcyjnych miesięcznych – o godz. 00:00 pierwszego dnia kalendarzowego danego miesiąca.
 - 2/ limity transakcyjne mogą zostać zmienione w okresie ważności Karty na wniosek Klienta.
 - 3/ wykorzystanie limitu transakcyjnego miesięcznego dla określonego typu transakcji powoduje brak możliwości wykonywania transakcji do końca danego miesiąca, w którym to nastąpiło, bez względu na wysokość salda dostępnych środków znajdującego się na Karcie oraz aktualne wykorzystanie limitu transakcji dziennych dla tego typu transakcji.
4. Informacje o obowiązujących w dniu wydania Karty limitach transakcyjnych, o których mowa w ust. 3, Użytkownik Karty otrzymuje w liście dostarczonym wraz z Kartą.
5. Wydanie Karty oznacza przyjęcie przez Bank zobowiązania wobec Użytkownika Karty do realizowania transakcji do wysokości salda dostępnych środków znajdujących się na Karcie. Bank realizuje rozliczenia za pomocą Karty pod warunkiem, że kwota transakcji wraz z należnymi prowizjami jest udostępniona przez Klienta w wysokości niezbędnej do dokonania rozliczenia danej transakcji.
6. Bank zastrzega sobie prawo do odmowy dokonania aktywacji Karty dla konkretnego Użytkownika Karty z ważnych przyczyn bez konieczności ich podawania.
7. Bank zastrzega sobie prawo do obciążania rachunku zasileniowego kwotami transakcji i prowizji, jeżeli saldo dostępnych środków na Karcie jest niewystarczające do rozliczenia transakcji przez Bank, w szczególności dotyczy to sytuacji zmian kursowych wpływających na powstanie różnicy kursowej pomiędzy kwotą autoryzacji transakcji, a kwotą rozliczonej transakcji. W takich przypadkach obciążenie rachunku zasileniowego będzie realizowane:
 - 1/ bez względu na wysokość salda znajdującego się na rachunku zasileniowym,
 - 2/ rzeczywistymi kwotami transakcji i należnych z tego tytułu Bankowi prowizji, bez względu na datę dokonania transakcji.
8. W przypadku wystąpienia na rachunku zasileniowym niedozwolonego salda debetowego z tytułu rozliczonych transakcji i prowizji, pobierane są odsetki według stopy odsetek ustawowych. Odsetki naliczane są od dnia operacji powodującej powstanie niedozwolonego salda debetowego do dnia poprzedzającego jego likwidację.
9. Bank, w celu ochrony interesów Klienta i Użytkownika Karty oraz ochrony uzasadnionych interesów Banku, zastrzega sobie prawo do:
 - 1/ telefonicznego kontaktu z Klientem lub Użytkownikiem Karty bez uprzedniego powiadomienia,
 - 2/ czasowego zablokowania możliwości posługiwania się Kartą bez uprzedniego powiadomienia Klienta lub Użytkownika Karty.

§ 16

1. Karta powinna być użytkowana w sposób i w celach zgodnych z niniejszym Regulaminem, powszechnie obowiązującymi przepisami, a zwłaszcza z Ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
2. W przypadku użytkowania Karty przez Użytkownika Karty w sposób niezgodny z przepisami, Klient powinien powiadomić o tym fakcie Bank i zgłosić żądanie zastrzeżenia Karty. Postanowienia §21 stosuje się odpowiednio.

§ 17

1. Użytkownik Karty może uzyskać informację o saldzie dostępnych środków na Karcie dzwoniąc na numer 24-godzinnego Centrum Obsługi Kart Przedpłaconych (+48 42) 664 73 44. Dodatkowo Użytkownicy Kart mogą sprawdzić saldo dostępnych środków na Karcie w:
 - 1/ bankomatach, o ile w danym bankomacie jest taka funkcjonalność,
 - 2/ internetowym Serwisie Kart Prepaid.
2. Użytkownik mCN może dokonać sprawdzenia salda dostępnych środków dla danej Karty poprzez mCN.

§ 18

1. Rozliczenia transakcji dokonanych przy użyciu Karty realizowane są każdorazowo w złotych.
2. Podczas dokonywania transakcji może zaistnieć konieczność okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość Użytkownika Karty. Brak podpisu Użytkownika Karty na Karcie lub nieokazanie dokumentu tożsamości może być powodem odmowy akceptacji płatności Kartą przez Akceptanta.

§ 19

1. Bank odmówi udzielenia zgody na wykonanie transakcji kartowej w przypadku:
 - 1/ gdy Użytkownik Karty wskazał błędne dane Karty przy autoryzacji transakcji,
 - 2/ gdy Umowa została rozwiązana,
 - 3/ braku dostępnego limitu na Karcie w wysokości, która umożliwiłaby dokonanie transakcji,
 - 4/ przekroczenia limitów autoryzacyjnych (ilościowych lub wartościowych) zdefiniowanych na Karcie,
 - 5/ gdy według oceny Banku jest to uzasadnione względami bezpieczeństwa, z uwagi na potrzebę ochrony Banku przed transakcją oszukańczą,
2. Akceptant lub oddział banku mają prawo odmówić dokonania transakcji kartowej w przypadku gdy:
 - 1/ Użytkownik Karty posłużył się nieważną lub zastrzeżoną Kartą,
 - 2/ Użytkownik Karty podał nieprawidłowy kod PIN,
 - 3/ Użytkownik Karty wskazał błędne dane przy autoryzacji transakcji,
 - 4/ Użytkownik Karty odmówił okazania dokumentu tożsamości,
 - 5/ nie można uzyskać zgody Banku na dokonanie transakcji kartowej,
 - 6/ odmowa realizacji zlecenia płatniczego dotyczącego transakcji kartowych jest uzasadniona powszechnie obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi kart płatniczych.

§ 20

1. Termin ważności Karty podany jest każdorazowo na awersie Karty.
2. Karta jest ważna do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego podanego na Karcie.
3. Karta może być używana w okresie ważności podanym na Karcie lub do czasu jej unieważnienia w systemie Banku lub systemie Visa International.
4. Użytkownik Karty jest zobowiązany do zniszczenia Karty po upływie terminu jej ważności, w sposób trwały, uniemożliwiający jej wykorzystanie oraz odczytanie zawartych na niej danych.

V. Obowiązki Klienta oraz Użytkownika Karty

§ 21

1. Klient oraz Użytkownik Karty jest zobowiązany do:
 - 1/ przechowywania Karty w bezpiecznym miejscu,
 - 2/ ochrony kodu PIN przed dostępem osób nieuprawnionych z zachowaniem należytej staranności,
 - 3/ nieprzechowywania Karty razem z kodem PIN,
 - 4/ nieudostępniania Karty lub kodu PIN osobom nieuprawnionym,
 - 5/ zabezpieczenia Karty przed utratą, kradzieżą oraz zniszczeniem,
 - 6/ używania Karty zgodnie z jej przeznaczeniem,
 - 7/ przechowywania dokumentów związanych z transakcjami i udostępniania ich Bankowi w celu udokumentowania ewentualnych reklamacji.

2. Do każdej transakcji wydawane jest potwierdzenie przeprowadzenia danej transakcji, wystawiane przez Akceptanta przyjmującego płatność Kartą. Obowiązkiem Użytkownika Karty jest sprawdzenie zgodności danych znajdujących się na potwierdzeniu, w szczególności kwoty transakcji, przed jego podpisaniem lub wprowadzeniem kodu PIN lub - w przypadku transakcji bez fizycznego przedstawienia Karty – przed podaniem unikalnych danych z Karty.
3. Bank ma prawo zastrzeżenia Karty i niewydania kolejnej Karty danemu Użytkownikowi Karty, jeżeli zakwestionował on transakcję dokonaną z użyciem kodu PIN, w szczególności w przypadku, gdy Karta w trakcie dokonania transakcji pozostawała w posiadaniu Użytkownika Karty. Klient lub wyznaczony przez niego Użytkownik mCN w przypadku powzięcia informacji o takim zdarzeniu obowiązany jest do zgłoszenia tego faktu do Banku. W takich sytuacjach Użytkownik mCN może dokonać zastrzeżenia karty z wykorzystaniem mCN.
4. Bank może odmówić wydania kolejnej Karty dla Użytkownika Karty w przypadku, gdy nie dopełnił on obowiązków, określonych w ust.1.
5. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za skutki posługiwania się Kartą przez Użytkownika Karty, w szczególności w razie posługiwania się Kartą w sposób niezgodny z Regulaminem lub Umową.

VI. Postępowanie w przypadku utraty lub uszkodzenia Karty

§ 22

1. W przypadku utraty, kradzieży lub ujawnienia danych Karty osobie nieuprawnionej, Użytkownik Karty obowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt do Banku - telefonicznie za pośrednictwem 24-godzinnego Centrum Obsługi Kart Przedpłaconych. W przypadku zatrzymania karty przez bankomat Użytkownik Karty zobowiązany jest do zastrzeżenia Karty.
2. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1, może być dokonane również za pośrednictwem Klienta lub Użytkownika mCN. W takim przypadku Użytkownik mCN może dokonać zastrzeżenia karty poprzez mCN.
3. 24-godzinne Centrum Obsługi Kart Przedpłaconych przyjmuje zgłoszenia, o których mowa w ust 1, od Użytkowników Kart całą dobę, siedem dni w tygodniu. Bank potwierdza przyjęcie zgłoszenia za pośrednictwem pracownika Banku, Użytkownik Karty jest zobowiązany odpowiedzieć na pytania, zadane przez pracownika Banku w toku rozmowy telefonicznej, w celu weryfikacji.
4. Rozmowy telefoniczne dotyczące zgłoszeń, o których mowa w ust. 1, mogą być rejestrowane w celu udokumentowania daty i dokładnego czasu otrzymania zgłoszenia.
5. Niezwłoczne zgłoszenie oznacza okres najpóźniej do 24 godzin od momentu utraty, kradzieży lub wejścia w posiadanie danych Karty przez osoby nieuprawnione.
6. Bank nie ponosi odpowiedzialności za transakcje dokonane za pomocą Karty z użyciem poprawnego kodu PIN do momentu jej skutecznego zastrzeżenia w Banku.
7. Bank nie ponosi odpowiedzialności za transakcje dokonane za pomocą Karty zastrzeżonej, jeżeli zostały one dokonane przez Użytkownika Karty lub jeżeli doszło do nich z winy umyślnej Użytkownika Karty.
8. Klienta oraz Użytkownika Karty obciążają transakcje dokonane przez osoby, którym udostępnił Kartę lub ujawnił kod PIN.
9. Bank nie ponosi odpowiedzialności za transakcje, do których doszło z winy Użytkownika Karty, w szczególności, gdy Użytkownik Karty nie dopełnił obowiązków, o których mowa w ust. 1.
10. Niewykorzystane środki finansowe znajdujące się na Kartach zastrzeżonych zwracane są każdorazowo na rachunek bankowy Klienta na zasadach określonych w Umowie.
11. Zamawianie nowych Kart w miejsce zastrzeżonych oraz zasilenia tych Kart dokonywane są każdorazowo przez Klienta lub Użytkownika mCN w sposób określony w Umowie.

§ 23

1. W przypadku odzyskania zastrzeżonej Karty należy ją niezwłocznie zniszczyć w sposób uniemożliwiający dalsze jej użytkowanie oraz odczytanie zawartych na niej danych.
2. Zastrzeżoną Kartą nie wolno się posługiwać.
3. Ze względów bezpieczeństwa, dane umieszczone na Karcie nie powinny być przekazywane osobom trzecim w celach innych niż dokonywanie transakcji lub do identyfikacji Użytkownika Karty w kontaktach z Bankiem.

§ 24

1. Zastrzeżenia Karty może dokonać:
 - 1/ Użytkownik Karty, na podstawie telefonicznego zgłoszenia, zgodnie z §22 ust. 1,
 - 2/ Użytkownik mCN poprzez mCN
 - 3/ Klient.
2. Zastrzeżenie Karty może być dokonane także przez:
 - 1/ Bank,
 - 2/ Organizację płatniczą,przy czym zastrzeżenie Karty w takich przypadkach może zostać wykonane jedynie z ważnych powodów, w szczególności w przypadku złamania przez Użytkownika Karty postanowień niniejszego Regulaminu lub Umowy oraz w przypadkach powzięcia przez Bank informacji o fackie utraty Karty przez Użytkownika Karty lub dokonywania Kartą transakcji przez osoby nieuprawnione.

VII. Reklamacje

§ 25

1. Klient/Użytkownik 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. W przypadku reklamacji dotyczącej zasadności, kwoty lub liczby dokonanych obciążeń z tytułu transakcji, Bank zastrzega sobie, zgodnie z regułami międzynarodowych organizacji płatniczych, prawo do żądania wypełnienia formularza reklamacyjnego wyłącznie w formie pisemnej i dostarczenia do Banku:
 - 1/ w formie skanu wraz z załącznikami za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej mBank CompanyNet w przypadku reklamacji składanej tym kanałem,
 - 2/ w oryginale wraz z załącznikami jednostce organizacyjnej Banku prowadzącej obsługę Klienta.
4. Każda reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia, oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozwiązania reklamacji, numer Karty i dane identyfikujące 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 15 dni roboczych dla Banku od dnia otrzymania reklamacji przez Bank. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym, dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi do maksymalnie 35 dni roboczych dla Banku, o czym Bank informuje Klienta.
6. Klient/Użytkownik zobowiązani są weryfikować zestawienia transakcji w celu kontrolowania prawidłowości rozliczeń dokonywanych transakcji, optat i prowizji związanych z użytkowaniem kart.
7. Klient/Użytkownik ma obowiązek zgłoszenia do Banku każdej niezgodności w zestawieniu transakcji powstałej na skutek uznania lub obciążenia rachunku bankowego wskazanego do rozliczeń kart, a w szczególności dotyczącej błędu lub innych nieprawidłowości w przeprowadzeniu rozliczenia związanego z użytkowaniem karty.

8. 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.
9. 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.
10. Postanowienia ust. 1-7 nie ograniczają prawa Klienta do dochodzenia przeciwko Bankowi roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
11. Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.

§ 26

1. Bank może zwrócić się do Użytkownika Karty, którego Karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji, z prośbą o niezwłoczne przesłanie wszelkich dokumentów uzasadniających złożenie reklamacji, w szczególności:
 - 1/ wydruku z terminala potwierdzającego dokonanie transakcji,
 - 2/ kodu czyli numeru anulowania transakcji - w przypadku anulowania transakcji internetowej lub telefonicznej,
 - 3/ wydruku z terminala potwierdzającego dokonanie płatności - w przypadku, gdy transakcja nie doszła do skutku, a Klient zapłacił za transakcję w inny sposób,
 - 4/ wydruku z terminala potwierdzającego fakt niedokonania transakcji - w przypadku, gdy transakcja nie doszła do skutku,
 - 5/ dokumentu potwierdzającego dokonanie zwrotu towaru lub anulowania usługi - w przypadku dokonania zwrotu towaru lub anulowania usługi.
2. Użytkownik Karty zobowiązany jest do przechowywania dokumentów, o których mowa w ust. 1, przez okres 60 dni od dnia dokonania transakcji, której dokument dotyczy.
3. Nieotrzymanie przez Bank dokumentów, o których mowa w ust. 1, będzie uznane przez Bank jako potwierdzenie transakcji przez Użytkownika Karty.
4. W przypadku reklamacji transakcji, która według Użytkownika Karty nie została przez niego dokonana, Bank może zwrócić się z prośbą do Użytkownika Karty o przekazanie dokumentu potwierdzającego zgłoszenie na Policję faktu dokonania transakcji kartą przez osobę do tego nieupoważnioną oraz o zastrzeżenie Karty. Odmowa przekazania lub nie przekazanie wyżej wymienionego dokumentu, a także nie zastrzeżenie Karty w terminie wskazanym przez Bank, nie dłuższym niż 7 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wniosku Banku, zostanie uznane przez Bank jako potwierdzenie wykonania reklamowanej transakcji przez Użytkownika Karty.

§ 27

Reklamacje są rozpatrywane przez Bank zgodnie z jednolitymi procedurami Organizacji płatniczych, które są jednakowe dla wszystkich banków będących członkami tych Organizacji płatniczych.

§ 28

1. W przypadku złożenia do Banku pisemnego zgłoszenia (reklamacja Karty) związanego z:
 - 1/ niedostarczeniem przesyłki zawierającej Kartę lub kod PIN,
 - 2/ stwierdzeniem uszkodzenia koperty zawierającej Kartę lub kod PIN,
 - 3/ uszkodzeniem mechanicznego Karty powstałego przed dostarczeniem Karty do Użytkownika Karty lub Klienta,
 - 4/ błędami w nadruku na Karcie,
 - 5/ brakiem możliwości dokonywania transakcji przy użyciu Karty,Klient ma prawo do zwrotu opłaty za wydanie Karty reklamowanej pobranej przez Bank, o ile nie wykonano reklamowaną Kartą żadnej transakcji oraz dokonano zastrzeżenia Karty.
2. Bank zwróci się z żądaniem o wypełnienie formularza reklamacyjnego określającego przyczynę reklamacji oraz o doręczenie wszelkich dokumentów uzasadniających złożenie reklamacji w tym egzemplarzy reklamowanych Kart. Podpisany przez Użytkownika reklamowanej Karty formularz składany jest do Banku przez Klienta. Klient potwierdza swoim podpisem na formularzu fakt powzięcia wiadomości o złożeniu reklamacji przez Użytkownika Karty.
3. W przypadku stwierdzenia przez Bank zasadności złożonej reklamacji, kwota opłaty za wydanie reklamowanej Karty jest zwracana na rachunek bankowy Klienta, z którego opłata za wydanie Karty była pobrana lub na rachunek wskazany przez Klienta na formularzu.
4. W miejsce Karty reklamowanej może być wydana nowa Karta.
5. Nowa Karta może być wydana na podstawie dyspozycji składanej każdorazowo przez Klienta lub Użytkownika mCN poprzez mCN zgodnie z zasadami określonymi w Umowie. Powyższy tryb zamawiania nowych Kart obowiązuje również w przypadku utraty lub kradzieży Kart oraz ujawnieniu danych Karty osobie nieuprawnionej, uszkodzeniu Karty powstałego w trakcie jej użytkowania lub niemożności odtworzenia kodu PIN.
6. Koszt wydania nowej Karty obciąża Klienta.
7. W celu wydania nowej Karty Użytkownik Karty powinien skontaktować się bezpośrednio z Klientem.

VIII. Usługi dodatkowe

§ 29

Bank może wprowadzać nowe usługi dodatkowe informując Klienta o rodzaju, zakresie i terminie ich wprowadzenia, poprzez publikacje w ramach Portalu internetowego Grupy mBanku, pod adresem www.mbank.pl.

IX. Utrata prawa posługiwania się Kartą

§ 30

1. Utrata prawa posługiwania się Kartą może nastąpić w szczególności w następujących przypadkach:
 - 1/ nieprzestrzegania przez Klienta lub Użytkownika Karty postanowień zawartych w Umowie lub Regulaminie,
 - 2/ niewywiązywania się Klienta z innych umów zawartych z Bankiem, m.in.:
 - a/ umowy rachunku bankowego albo Zintegrowanej Umowy Rachunku Bankowego, w tym: spowodowania powstania niedozwolonego salda debetowego na rachunku bankowym,
 - b/ innych umów, dotyczących korzystania z produktów bankowych obciążonych ryzykiem kredytowym,
 - 3/ zagrożenia niewypłacalności Klienta,
 - 4/ odmowy wznowienia Karty, dla której upływa termin ważności,
 - 5/ zajęcia wierzytelności z rachunku bankowego Klienta przez uprawniony organ,
 - 6/ zajęcia innych wierzytelności Klienta przez uprawniony organ (innych niż wierzytelność wskazana w pkt 5),
 - 7/ wypowiedzenia umowy rachunku bankowego, zawartej przez Klienta z Bankiem, przez którąkolwiek ze stron,
 - 8/ stwierdzenia lub podejrzenia fałszerstwa Karty,
 - 9/ śmierci Użytkownika Karty,
 - 10/ na wniosek Klienta,
 - 11/ wycofania Karty z oferty Banku.
2. Z dniem utraty prawa posługiwania się kartą Bank Zastrzega Kartę. Klient zobowiązany jest do zniszczenia Karty, w sposób uniemożliwiający jej wykorzystanie oraz odczytanie zawartych na niej danych.

§ 31

1. Karta może zostać zastrzeżona przez Bank w razie użytkowania Karty w sposób sprzeczny z Regulaminem lub Umową, albo z innej ważnej przyczyny.
2. W razie zastrzeżenia Karty Bank zastrzega sobie prawo do jednostronnego zaprzestania świadczenia usług na rzecz Użytkownika Karty ze skutkiem natychmiastowym na dzień dokonania zastrzeżenia Karty.
3. W razie zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1, Użytkownik Karty zobowiązany jest do zniszczenia Karty, w sposób uniemożliwiający jej wykorzystanie oraz odczytanie zawartych na niej danych.

X. Postanowienia końcowe

§ 32

1. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki wywołane niezawinionym przez Bank brakiem możliwości realizacji transakcji przy użyciu Karty.
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki wywołane brakiem możliwości realizacji transakcji przy użyciu Karty spowodowane awarią sieci komputerowych lub sieci telekomunikacyjnych.
3. Bank nie odpowiada za niehonorowanie oraz nieautoryzowanie Karty przez Akceptantów, z przyczyn niezależnych od Banku.
4. Bank nie odpowiada za szkody Klienta, wynikające ze zmian kursów walut w trakcie wykonywania zleceń zagranicznych i transakcji w walutach wymiennalnych.

§ 33

1. Bank zastrzega sobie prawo do zmian postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Nowy tekst Regulaminu lub zawiadomienie określające zmiany Regulaminu wraz z datą wejścia w życie tych zmian, Bank zamieszcza w ramach portalu internetowego Grupy mBanku, pod adresem www.mbank.pl.
3. W przypadku braku zgody Klienta na zmianę postanowień Regulaminu, Klient może wypowiedzieć Umowę.

§ 34

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

§ 35

1. Bank informuje, że dane, w tym dane osobowe, Klienta, osób go reprezentujących oraz Użytkowników kart mogą zostać ujawnione:
 - 1/ podmiotom, którym Bank powierza przetwarzanie danych w celu realizacji umów o świadczenie usług na rzecz Banku.
 - 2/ organizacjom płatniczym.
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 wystąpienia 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/ biurom informacji gospodarczej, o których mowa w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych w zakresie i na warunkach określonych w tej ustawie.

§ 36

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, w przypadku gdy będzie to dopuszczalne, innych przepisów prawa, które modyfikują lub zmieniają wymienione przepisy.