

Zasady realizacji rozliczeń w formie polecenia zapłaty

Warszawa, Grudzień 2018 r.



Spis treści

1.	Postanowienia ogólne.....	3
2.	Realizacja polecenia zapłaty	3
3.	Odmowa realizacji płatności w ramach polecenia zapłaty.....	4
4.	Zwrot pojedynczej płatności w ramach polecenia zapłaty.....	4
5.	Odwołanie niezrealizowanego polecenia zapłaty.....	5
6.	Cofnięcie Zgody.....	5
7.	Prowizje i opłaty.....	5
8.	Postanowienia końcowe.....	5

Załączniki:

- Nr 1 Wzór zgody na obciążanie rachunku
- Nr 2 Wzór cofnięcia zgody na obciążanie rachunku
- Nr 3 Wzór dyspozycji odwołania niezrealizowanego polecenia zapłaty
- Nr 4 Wzór dyspozycji zwrotu zrealizowanego polecenia zapłaty

1. Postanowienia ogólne

§ 1

W ramach Umowy rachunku bankowego albo Zintegrowanej Umowy Rachunku Bankowego mBank S.A. realizuje rozliczenia w formie polecenia zapłaty na zasadach i warunkach określonych w niniejszych „Zasadach realizacji rozliczeń w formie polecenia zapłaty”.

§ 2

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

1/ Bank Płatnika/Bank	mBank S.A.,
2/ Bank Odbiorcy	bank, w którym Odbiorca posiada swój rachunek,
3/ Płatnik/Posiadacz rachunku	dłużnika, który udzielił Zgody na obciążanie swojego Rachunku Płatniczego kwotami polecenia zapłaty, wynikającymi z zobowiązań wobec wierzyciela (Odbiorcy); Płatnikiem jest osoba fizyczna wykonująca działalność gospodarczą, osoba prawna albo jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Bank ma zawartą Umowę rachunku bankowego albo Zintegrowaną Umowę Rachunku Bankowego,
4/ Elixir	system wymiany elektronicznych zleceń płatniczych między bankami,
5/ KIR	Krajową Izbę Rozliczeniową SA, dokonującą czynności pomiędzy bankami uczestnikami w zakresie rozliczeń międzybankowych, dotyczących wymiany zleceń płatniczych,
6/ Polecenie zapłaty	usługę płatniczą polegającą na obciążeniu określoną kwotą Rachunku Płatnika na skutek transakcji płatniczej zainicjowanej przez Odbiorcę, dokonywanej na podstawie Zgody udzielonej przez Płatnika,
7/ Porozumienie międzybankowe	porozumienie z dnia 1 czerwca 1998 r. w sprawie stosowania polecenia zapłaty (z późn. zm.),
8/ Rachunek Płatnika	rachunek bankowy prowadzony przez Bank na podstawie umowy zawartej z Płatnikiem (Posiadaczem rachunku),
9/ Rachunek Odbiorcy	rachunek prowadzony na rzecz Odbiorcy w wybranym przez niego banku, będącym stroną Porozumienia międzybankowego,
10/ Regulamin	niniejsze „Zasady realizacji rozliczeń w formie polecenia zapłaty”,
11/ Odbiorca	wierzyciela, który składa zlecenie polecenia zapłaty na podstawie Zgody udzielonej przez Płatnika,
12/ Odwołanie niezrealizowanego polecenia zapłaty	dyspozycję Płatnika wstrzymującą obciążanie Rachunku Płatnika przyszłym poleceniem zapłaty, składaną w Banku Płatnika przed terminem realizacji polecenia zapłaty,
13/ Umowa	umowę bieżącego lub pomocniczego rachunku bankowego zawartą pomiędzy Bankiem a Płatnikiem, w oparciu o „Regulamin otwierania, prowadzenia i zamykania rachunków bankowych w mBanku S.A.” albo „Regulamin otwierania, prowadzenia i zamykania zintegrowanego rachunku bankowego w mBanku S.A.”, na podstawie której Bank prowadzi dla Płatnika rachunek bankowy o numerze wskazanym w Umowie,
14/ Unikatowy identyfikator Odbiorcy	identyfikator stosowany dla celów prawidłowej identyfikacji Odbiorcy, którym jest: a/ NIP – Numer Identyfikacji Podatkowej Odbiorcy, albo w przypadku, gdy Odbiorca nie posiada takiego numeru: b/ NIW – Numer Identyfikacji Odbiorcy (NIW); zasady nadawania NIW określa Porozumienie międzybankowe,
15/ Unikatowy identyfikator Płatnika	identyfikator stosowany dla celów prawidłowej identyfikacji Płatnika, którym jest numer Rachunku Płatnika w formacie NRB,
16/ Unikatowy identyfikator płatności (IDP)	ciąg o długości do dwudziestu znaków, ustalony pomiędzy Odbiorcą a Płatnikiem, umożliwiający identyfikację polecenia zapłaty realizowanego na podstawie udzielonej Zgody,
17/ Zgoda	zgode Płatnika na obciążanie jego rachunku (Rachunku Płatnika) w umownych terminach, stanowiącą podstawę dla Odbiorcy do wystawiania poleceń zapłaty z tytułu określonych zobowiązań,
18/ Zwrot polecenia zapłaty	zwrot na Rachunek Płatnika środków, z tytułu zrealizowanego polecenia zapłaty na podstawie dyspozycji złożonej przez Płatnika w Banku Płatnika.

2. Realizacja polecenia zapłaty

§ 3

Bank zobowiązuje się do dokonywania rozliczeń w formie polecenia zapłaty jako Bank Płatnika.

§ 4

- Do uczestnictwa w rozliczeniach dokonywanych za pomocą polecenia zapłaty w charakterze Płatnika, niezbędne jest posiadanie przez Płatnika rachunku bieżącego w Banku (Rachunku Płatnika).
- Do dokonywania przez Bank rozliczeń w formie polecenia zapłaty niezbędna jest Zgoda wystawiona przez Płatnika dla Odbiorcy, do obciążania rachunku Płatnika w drodze polecenia zapłaty w umownych terminach zapłaty z tytułu określonych zobowiązań.

§ 5

1. Formularze Zgody są dostarczane Płatnikowi przez Odbiorcę. Wzór formularza zgody stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu. Formularze Zgody dostępne są również w oddziałach Banku. Bank może udostępniać formularze Zgody w ramach portalu internetowego Grupy mBanku pod adresem <https://www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje>.
2. W przypadku, gdy Zgoda została złożona u Odbiorcy, na Odbiorcy spoczywa obowiązek dostarczenia do Banku jednego egzemplarza Zgody.
3. W przypadku, gdy Zgoda została złożona w oddziale Banku, Płatnik zobowiązany jest do przekazania Zgody również bezpośrednio do Odbiorcy.
4. Bank Płatnika po otrzymaniu Zgody weryfikuje wyłącznie:
 - 1/ unikatowy identyfikator Płatnika, oraz
 - 2/ zgodność podpisu Płatnika zawartego w treści Zgody ze wzorem podpisu posiadanym przez Bank Płatnika, oraz
 - 3/ obecność unikatowego identyfikatora Odbiorcy, oraz
 - 4/ obecność unikatowego identyfikatora płatności (IDP).
5. Bank Płatnika rejestruje otrzymaną Zgodę niezwłocznie, jednakże nie później niż w trzecim dniu roboczym po dniu jego otrzymania, pod warunkiem stwierdzenia poprawności danych określonych w ust. 4.

§ 6

Płatnik zobowiązany jest do zapewnienia na Rachunku Płatnika środków wystarczających do zaspokojenia należności Odbiorcy, w określonych przez niego terminach płatności.

§ 7

Płatnik może składać wszystkie dyspozycje związane z realizacją Zgody na obciążanie Rachunku Płatnika przez Odbiorcę w drodze polecenia zapłaty w oddziale Banku.

§ 8

1. Realizacja każdego polecenia zapłaty odbywa się przy udziale:
 - 1/ Odbiorcy,
 - 2/ Płatnika,
 - 3/ Banku Odbiorcy,
 - 4/ Banku Płatnika.
2. W celu wykonania polecenia zapłaty, niezbędna jest umowa w sprawie stosowania polecenia zapłaty, zawarta pomiędzy Odbiorcą a Bankiem Odbiorcy, stanowiąca zgodę Banku Odbiorcy na stosowanie polecenia zapłaty przez Odbiorcę, zawierająca w szczególności: zasady składania i realizowania poleceń zapłaty, zgodę Odbiorcy na obciążanie jego rachunku kwotami zwracanych poleceń zapłaty wraz z odsetkami, o których mowa w § 11 na podstawie dyspozycji zwrotu zrealizowanego polecenia zapłaty złożonej przez Płatnika, zakres odpowiedzialności Odbiorcy i Banku Odbiorcy.

§ 9

Polecenie zapłaty uznaje się za wykonane na rzecz właściwego Odbiorcy, jeżeli zostało wykonane zgodnie z:

- 1/ unikatowym identyfikatorem Odbiorcy, oraz
- 2/ unikatowym identyfikatorem Płatnika, oraz
- 3/ unikatowym identyfikatorem płatności (IDP).

3. Odmowa realizacji płatności w ramach polecenia zapłaty

§ 10

1. Bank może odmówić realizacji płatności w ramach polecenia zapłaty w przypadkach, gdy:
 - 1/ Płatnik nie wyraził Zgody na realizację poleceń zapłaty w ciężar jego rachunku bankowego (Rachunku Płatnika) lub też cofnął wcześniej udzieloną Zgodę,
 - 2/ środki na rachunku bankowym Płatnika (Rachunku Płatnika) są niewystarczające na pokrycie otrzymanego polecenia zapłaty lub zostały zajęte przez organy do tego upoważnione,
 - 3/ rachunek bankowy Płatnika (Rachunek Płatnika) został zamknięty, unikatowy identyfikator Odbiorcy (NIP albo NIW) lub unikatowy identyfikator Płatnika lub unikatowy identyfikator płatności (IDP) w otrzymanym przez Bank Płatnika poleceniu zapłaty są niezgodne z identyfikatorami określonymi w udzielonej przez Płatnika Zgodzie,
 - 4/ awaria systemu w Banku Płatnika uniemożliwiła prawidłowe obciążenie rachunku bankowego Płatnika (Rachunku Płatnika) kwotą polecenia zapłaty,
 - 5/ Płatnik odwołał niezrealizowane polecenie zapłaty.
2. W przypadku odmowy realizacji płatności w ramach polecenia zapłaty, Bank informuje niezwłocznie Bank Odbiorcy o jej przyczynie.
3. Informacje o przypadkach i powodach odmowy realizacji polecenia zapłaty Płatnik może uzyskać w oddziałach Banku.

4. Zwrot pojedynczej płatności w ramach polecenia zapłaty

§ 11

1. Płatnik ma prawo do zwrotu kwoty już zrealizowanego pojedynczego polecenia zapłaty, jeśli złoży w Banku dyspozycję zwrotu najpóźniej w terminie:
 - 1/ 8 tygodni, tzn. 56 dni kalendarzowych od dnia dokonania obciążenia Rachunku Płatnika – w przypadku, gdy Płatnikiem jest konsument w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, albo
 - 2/ 5 dni roboczych od dnia dokonania obciążenia Rachunku Płatnika – w przypadku pozostałych Płatników.
2. Bank Płatnika ma obowiązek przekazania do Banku Odbiorcy, bez zbędnej zwłoki, dyspozycji zwrotu kwoty zrealizowanego polecenia zapłaty nie później niż w ciągu 2 dni roboczych po zakończeniu terminów, o których mowa w ust.1.
3. Wzór formularza zwrotu stanowi Załącznik nr 4 do Regulaminu. Formularze zwrotu pojedynczej płatności dostępne są w oddziałach Banku. Bank może udostępniać formularze zwrotu pojedynczej płatności również w ramach portalu internetowego Grupy mBanku pod adresem <https://www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje>.
4. Dyspozycja zwrotu zrealizowanego polecenia zapłaty może być złożona jedynie w Banku.
5. Zwrot zrealizowanego polecenia zapłaty nie wymaga podania przez Płatnika przyczyny.
6. Bank Płatnika, po przyjęciu dyspozycji zwrotu zrealizowanego polecenia zapłaty, niezwłocznie, a najpóźniej w następnym dniu roboczym dla Banku uznaje Rachunek Płatnika kwotą zwracanego polecenia zapłaty, powiększoną o odsetki należne Płatnikowi z tytułu oprocentowania jego rachunku bankowego (Rachunku Płatnika) albo podaje uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu.
7. Odsetki naliczane są od dnia obciążenia Rachunku Płatnika kwotą zwróconego pojedynczego polecenia zapłaty do dnia poprzedzającego dzień złożenia dyspozycji zwrotu przez Płatnika.
8. W celu dokonania zwrotu pojedynczego polecenia zapłaty, Płatnik zobowiązany jest do podania informacji, które pozwolą jednoznacznie ustalić dyspozycję obciążającą jego rachunek, t.j.:

- 1/ nazwę Płatnika,
 - 2/ unikatowy identyfikator Płatnika,
 - 3/ datę obciążenia,
 - 4/ kwotę obciążenia,
 - 5/ unikatowy identyfikator płatności (IDP),
 - 6/ nazwę Odbiorcy,
 - 7/ unikatowy identyfikator Odbiorcy (NIP albo NIW).
9. Odmowa lub brak podania w wyznaczonym przez Bank terminie chociażby jednej z informacji, o których mowa w ust. 8, skutkuje odmową przyjęcia dyspozycji zwrotu już zrealizowanego pojedynczego polecenia zapłaty.

5. Odwołanie niezrealizowanego polecenia zapłaty

§ 12

1. Płatnikowi przysługuje prawo do odwołania niezrealizowanego polecenia zapłaty.
2. Wzór formularza odwołania niezrealizowanego polecenia zapłaty stanowi Załącznik nr 3 do Regulaminu. Formularze odwołania niezrealizowanego polecenia zapłaty dostępne są w oddziałach Banku. Bank może udostępnić formularze odwołania niezrealizowanego polecenia zapłaty również w ramach portalu internetowego Grupy mBanku pod adresem <https://www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje/>.
3. Odwołanie niezrealizowanego polecenia zapłaty nie wymaga podania przez Płatnika przyczyny.
4. Odwołanie niezrealizowanego polecenia zapłaty nie jest równoznaczne z cofnięciem Zgody, o którym mowa w rozdziale 6 Regulaminu.

6. Cofnięcie Zgody

§ 13

1. Płatnikowi przysługuje w każdym czasie prawo do cofnięcia Zgody.
2. Formularze cofnięcia Zgody są dostarczane Płatnikowi przez Odbiorcę. Formularze cofnięcia Zgody dostępne są również w oddziałach Banku. Bank może udostępnić formularze cofnięcia Zgody również w ramach portalu internetowego Grupy mBanku pod adresem <https://www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje/>.
3. Płatnik może dokonać cofnięcia Zgody poprzez złożenie pisemnej dyspozycji w oddziale Banku lub u Odbiorcy.
4. Dokonując cofnięcia Zgody w oddziale Banku, Płatnik zobowiązany jest do przekazania tego odwołania również bezpośrednio do Odbiorcy.
5. W przypadku złożenia przez Płatnika odwołania Zgody bezpośrednio u Odbiorcy, na Odbiorcy spoczywa obowiązek dostarczenia do Banku jednego egzemplarza cofnięcia Zgody.
6. Bank Płatnika po otrzymaniu cofnięcia Zgody weryfikuje wyłącznie:
 - 1/ unikatowy identyfikator Płatnika, oraz
 - 2/ zgodność podpisu Płatnika zawartego w treści Zgody ze wzorem podpisu posiadanym przez Bank Płatnika, oraz
 - 3/ obecność unikatowego identyfikatora Odbiorcy, oraz
 - 4/ obecność unikatowego identyfikatora płatności (IDP).
7. Bank Płatnika rejestruje otrzymane cofnięcie Zgody niezwłocznie, jednakże nie później niż w trzecim dniu roboczym po dniu jego otrzymania, pod warunkiem stwierdzenia poprawności danych określonych w ust. 6.
8. Z chwilą rejestracji cofnięcia Zgody, zgoda ta traci moc, a Bank zaprzestaje realizacji poleceń zapłaty.
9. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone w następstwie nie przekazania Bankowi przez Odbiorcę jednego egzemplarza cofnięcia Zgody w sytuacji, gdy została ona złożona przez Płatnika bezpośrednio u Odbiorcy.

7. Prowizje i opłaty

§ 14

1. Za czynności związane z wykonywaniem rozliczeń w formie polecenia zapłaty, Bank pobiera prowizje i opłaty zgodnie z obowiązującą w Banku „Taryfą prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji”, która jest udostępniana Płatnikowi w oddziałach Banku oraz w ramach portalu internetowego Grupy mBanku pod adresem www.mbank.pl.
2. Płatnik upoważnia Bank do obciążania swojego Rachunku Płatnika kwotami należnych Bankowi prowizji i opłat.
3. Zmiany „Taryfy prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” nie stanowią zmiany postanowień niniejszego Regulaminu.

8. Postanowienia końcowe

§ 15

Bank udostępnia Płatnikowi informację o rozliczeniach dokonywanych za pomocą polecenia zapłaty, w ramach wyciągu z Rachunku Płatnika.

§ 16

1. Bank nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1/ kwoty obciążeń niezgodne z rachunkami/fakturami przesłanymi do Płatnika przez Odbiorcę,
 - 2/ nieterminową realizację obciążeń przez Bank Odbiorcy,
 - 3/ naruszenie przez Odbiorcę warunków Zgody oraz umowy łączącej Odbiorcę z Płatnikiem.
2. Każda zmiana danych osobowych Płatnika, wymaga dokonania przez Płatnika zmiany w Zgodzie do obciążania rachunku w ramach polecenia zapłaty. Zmiany danych podanych w Zgodzie może dokonać w oddziale Banku.
3. Płatnik zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Odbiorcy o zmianie danych zawartych w Zgodzie.
4. Bank nie odpowiada za skutki powstałe w wyniku niedokonania przez Płatnika zmiany danych w Zgodzie.

§ 17

W zakresie usług płatniczych, świadczonych na podstawie Regulaminu, nie stosuje się przepisów Działu II (za wyjątkiem art. 32a) oraz 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. lub, w przypadku, gdy będzie to dopuszczalne, innych przepisów prawa, które modyfikują lub zmieniają wymienione przepisy.

§ 18

1. Regulamin jest publikowany w ramach portalu internetowego Grupy mBanku pod adresem <https://www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje/>.
2. Bank udostępnia zmiany Regulaminu poprzez portal internetowy Grupy mBanku pod adresem <https://www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje/>. Zmiany Regulaminu są udostępniane Płatnikom wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie oraz informacją o możliwości cofnięcia Zgody w trybie natychmiastowym, z powodu zmian Regulaminu.
3. Płatnik zobowiązuje się wobec Banku do zapoznawania się z treścią informacji publikowanych w ramach portalu internetowego Grupy mBanku pod adresem <https://www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje/>, nie rzadziej niż raz w tygodniu.

§ 19

1. Bank jest administratorem danych osobowych Płatnika i osób go reprezentujących.
2. W celu zawarcia i wykonania Umowy, Bank przetwarza dane osobowe Płatnika i osób go reprezentujących. Podanie danych osobowych jest konieczne dla zawarcia i wykonywania Umowy.
3. Bank przetwarza dane dotyczące Płatnika i osób go reprezentujących 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 Płatnikowi 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.
4. Bank przetwarza dane osobowe Płatnika i osób go reprezentujących 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 anonimizuje dane.
5. Płatnik oraz osoby go reprezentujące:
 - 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 Płatnik oraz osoby go reprezentujące mają prawo wnieść skargę.

§ 20

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 Płatnika i osób go reprezentujących. 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, Płatnika oraz osób go reprezentujących 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 Płatnika, 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 Płatnika, a jeżeli Płatnik nie wskazał takiego adresu – na adres siedziby Płatnika, wezwania do zapłaty, zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura, ze wskazaniem firmy i siedziby adresu tego biura.
3. Dane Płatnika, 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.

§ 21

1. Płatnik może złożyć reklamację związaną ze świadczeniem przez Bank usług na podstawie Umowy.
2. Reklamacje mogą być składane w każdej jednostce organizacyjnej Banku prowadzącej obsługę Płatnika. Lista jednostek organizacyjnych Banku wraz z adresami prezentowana jest w ramach portalu internetowego Grupy mBanku.
3. Reklamacje mogą być składane w formie pisemnej, ustnie – telefonicznie albo podczas osobistego kontaktu z pracownikiem Banku oraz w formie elektronicznej, w szczególności za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej mBank CompanyNet.
4. Każda reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia, oczekiwania Płatnika dotyczące sposobu rozwiązania reklamacji, numer rachunku bankowego i nazwę oraz REGON Płatnika 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 Płatnika.
6. Po rozpatrzeniu reklamacji Bank zawiadamia Płatnika o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest w formie pisemnej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Płatnika, Płatnik 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 Płatnika do dochodzenia przeciwko Bankowi roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
9. Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.