

Regulamin świadczenia usługi mBank CompanyConnect w wersji Classic, Developer i Partner

Warszawa, Listopad 2021 r.



Spis treści

1.	Postanowienia ogólne.....	3
2.	Zasady udostępniania usługi mBank CompanyConnect w wersji Classic, Developer i Partner	4
3.	Bezpieczeństwo korzystania z usługi mBank CompanyConnect w wersji Classic, Developer i Partner	4
4.	Zasady świadczenia usługi mBank CompanyConnect w wersji Classic, Developer i Partner	5
5.	Prowizje i opłaty.....	5
6.	Zmiana postanowień Regulaminu oraz zaprzestanie świadczenia usługi CompanyConnect	6
7.	Postanowienia końcowe.....	6

1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. W tym Regulaminie opisujemy warunki, na których udostępniamy klientowi usługę mBank CompanyConnect w wersji Classic, Developer i Partner. Dalej będziemy nazywać ją „usługą”.
2. Usługa polega na integracji internetowego systemu bankowości elektronicznej mBank CompanyNet mBanku S.A. (system mBank CompanyNet) z infrastrukturą sieciową klienta (wymiana plików).

§ 2

To jest spis określeń, których używamy w Regulaminie. Oznaczają one:

1/ administrator systemu CompanyNet	osoba fizyczna, którą klient wskazał w Umowie CompanyNet albo w Umowie ZURB. Może ona: a/ zarządzać w imieniu klienta uprawnieniami użytkowników systemu mBank CompanyNet dotyczącymi składania zleceń i dokumentów elektronicznych (w tym: udzielać uprawnień, zmieniać je lub odbierać), b/ uzyskiwać informacje o realizacji umowy, c/ być użytkownikiem systemu mBank CompanyNet. Wszystkie postanowienia dotyczące użytkowników systemu mBank CompanyNet zawarte w Regulaminie należy stosować odpowiednio do administratorów. Oświadczenia, które administrator składa i autoryzuje w systemie mBank CompanyNet podpisem elektronicznym (w tym złożonym z wykorzystaniem tokena) są oświadczeniami składanymi w postaci elektronicznej na podstawie art. 7 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
2/ bank	mBank S.A; w tym Regulaminie używamy w odniesieniu do banku także zwrotów typu „my” (np. „prowadzimy”, „przyjmujemy”, „zmieniamy”),
3/ certyfikat	certyfikat podpisu elektronicznego, o którym mowa w rozporządzeniu 910/2014, w szczególności kwalifikowany certyfikat podpisu elektronicznego, o którym mowa w rozporządzeniu 910/2014; certyfikat spełnia wymóg stosowania przez bank mechanizmu tzw. silnego uwierzytelniania klienta, o którym mowa w ustawie o usługach płatniczych,
4/ dyspozycja udostępnienia	w zależności od wersji usługi: a/ Dyspozycja udostępnienia usługi mBank CompanyConnect w wersji Partner lub b/ Dyspozycja udostępnienia usługi mBank CompanyConnect w wersji Classic lub c/ Dyspozycja udostępnienia usługi mBank CompanyConnect w wersji Developer,
5/ dzień roboczy	dzień, w którym Bank jest otwarty dla klientów, tj. każdy dzień od poniedziałku do piątku poza dniami ustawowo wolnymi od pracy lub ogłoszonymi w komunikacie banku jako wolne od pracy,
6/ klient	osoba fizyczna prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, osoba prawna, jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej, o ile ma zdolność prawną, która jest stroną zawartej z bankiem umowy rachunku bankowego,
7/ oddział	jednostka organizacyjna banku,
8/ oprogramowanie końcowe	oprogramowanie klienta do komunikacji z bankiem za pośrednictwem usługi mBank CompanyConnect,
9/ podpis elektroniczny:	a/ podpis elektroniczny weryfikowany przy pomocy certyfikatu, o którym mowa w rozporządzeniu 910/2014, w szczególności kwalifikowany podpis elektroniczny, b/ podpis elektroniczny, o którym mowa w rozporządzeniu 910/2014, składany przy pomocy tokena,
10/ Regulamin mBank CompanyNet	Regulamin „Internetowy system obsługi Klienta mBank CompanyNet mBanku S.A.”,
11/ Regulamin ZURB	„Regulamin otwierania, prowadzenia i zamykania Zintegrowanego rachunku bankowego w mBanku S.A. – Część II Internetowy system obsługi Klienta mBank CompanyNet mBanku S.A.”,
12/ reklamacja	skierowany przez klienta lub osobę trzecią pod adresem banku lub podmiotu zewnętrznego w formie ustnej lub pisemnej zarzut: a/ niewywiązywania się z przyjętych zobowiązań, b/ wadliwego świadczenia usługi lub świadczenia usługi niskiej jakości, c/ postępowania niezgodnego z przepisami prawa, z żądaniem wyjaśnienia zgłoszonej kwestii i ewentualnej wypłaty odszkodowania za poniesioną szkodę,
13/ strona internetowa Banku	serwis internetowy Grupy mBanku, ulokowany na serwerze Banku pod adresem: www.mbank.pl. Używamy także zwrotu „nasza strona internetowa”,
14/ Strony	Bank i Klient,
15/ system ERP	system zarządzania przedsiębiorstwem klienta,
16/ Taryfa	Taryfa prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji. I Rozdział Taryfy (Prowadzenie i obsługa rachunków bankowych); Taryfa stanowi integralną część Umowy mBank CompanyNet albo Umowy ZURB,

17/ token	urządzenie kryptograficzne typu token standardowy albo inne urządzenie typu token sprzętowy, albo token programowy (Mobilna Autoryzacja), dzięki którym użytkownicy lub administratorzy mogą się uwierzytelnić oraz autoryzować zlecenia i inne dyspozycje w systemie mBank CompanyNet. Token spełnia wymóg stosowania przez nas mechanizmu tzw. silnego uwierzytelniania Klienta, o którym mowa w ustawie o usługach płatniczych. Hasła jednorazowe generowane przez token pozwalają składać podpisy elektroniczne (dotyczy jedynie usługi Developer),
18/ Umowa mBank CompanyNet	„Umowa w sprawie korzystania z internetowego systemu obsługi Klienta mBank CompanyNet mBanku S.A.” zawarta między Stronami umowa. Na jej podstawie udostępniamy Klientowi system mBank CompanyNet,
19/ Umowa ZURB	zawarta między Stronami Zintegrowana umowa rachunku bankowego,
20/ usługa	usługa CompanyConnect dostępna w systemie mBank CompanyNet w wersji Classic, Developer i Partner. To osobny kanał dostępu do bankowości elektronicznej w modelu serwer-serwer. Usługa nie oferuje dostępu on-line do rachunków w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych,
21/ ustawa o usługach płatniczych	Ustawa z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
22/ użytkownik (systemu mBank CompanyNet)	osoba fizyczna, która ma uprawnienia, aby korzystać z systemu mBank CompanyNet w imieniu i na rzecz Klienta. Wskazuje ją Klient w Umowie albo administrator. Użytkownik w szczególności może: <ul style="list-style-type: none"> a/ składać zlecenia i dokumenty elektroniczne w systemie mBank CompanyNet, b/ jednoosobowo (telefonicznie lub elektronicznie) zawierać, zmieniać i rozwiązywać Transakcje, c/ składać i odbierać oświadczenia woli i wiedzy wymagane przy Transakcjach Rynku Finansowego. Oświadczenia, które użytkownik składa i autoryzuje w systemie mBank CompanyNet podpisem elektronicznym (w tym z wykorzystaniem tokena), są oświadczeniami składanymi w postaci elektronicznej na podstawie art. 7 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe.

§ 3

1. Usługę CompanyConnect udostępniamy klientowi, który:
 - 1/ zawarł Umowę ZURB albo Umowę mBank CompanyNet oraz
 - 2/ samodzielnie aktywował usługę w systemie CompanyNet albo złożył dyspozycję udostępnienia usługi w wybranej wersji
2. Jeśli postanowienia Regulaminu nie są zgodne z którymkolwiek z regulaminów, o których mowa w § 2 pkt 10 oraz 11, należy stosować postanowienia zawarte w Regulaminie.
3. Treść Regulaminu dostępna jest:
 - 1/ w oddziałach banku,
 - 2/ elektronicznie pod adresem www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje/.

2. Zasady udostępniania usługi

§ 4

1. Klient, który chce skorzystać z usługi CompanyConnect powinien:
 - 1/ spełniać wymogi zgodne z § 3 ust. 1,
 - 2/ zaakceptować ten Regulamin oraz
 - 3/ mieć:
 - a/ komputer podłączony do internetu,
 - b/ oprogramowanie końcowe, które umożliwi korzystanie z usługi,
 - 4/ jeśli klient będzie korzystał z usługi w wersji Developer – powinien:
 - a/ podpisać umowę o zachowaniu poufności oraz
 - b/ spełnić wymogi określone w § 5 ust. 3,
2. Jeśli klient nie spełni warunków opisanych w ust. 1 pkt 3, nie będzie to stanowiło podstawy do zwrotu pobranych opłat lub do wyłączenia usługi CompanyConnect przez bank.

3. Bezpieczeństwo korzystania z usługi

§ 5

1. Klient, który korzysta z usługi w wersji Partner, zobowiązuje się:
 - 1/ aktualizować swoje oprogramowanie końcowe, zgodnie z zaleceniami producenta,
 - 2/ zabezpieczać oprogramowanie końcowe oraz pliki wysyłane do banku i pobierane z banku za pomocą aktualnego oprogramowania antywirusowego, firewall, anty-spyware itp oraz
 - 3/ nie udostępniać swojego oprogramowania końcowego osobom nieuprawnionym.
2. Klient, który korzysta z usługi w wersji Classic, zobowiązuje się:
 - 1/ korzystać z oprogramowania mBank CompanyConnect w wersji nie starszej niż dwie wersje wstecz od aktualnej,
 - 2/ aktualizować oprogramowanie zgodnie z zaleceniami, które zamieszczamy pod adresem www.mbank.pl/msp-korporacje/bankowosc-elektroniczna/platforma-bankowosci-internetowej/ (lub gdy prześlemy taką rekomendację),
 - 3/ zabezpieczać oprogramowanie końcowe oraz pliki wysyłane do banku i pobierane z banku za pomocą aktualnego oprogramowania antywirusowego, firewall, anty-spyware itp, oraz nie udostępniać go osobom nieuprawnionym,
 - 4/ nie ingerować w konfigurację i sposób działania zainstalowanego przez bank oprogramowania końcowego bez konsultacji z bankiem. Gdy klient sam instaluje oprogramowanie CompanyConnect, nie odpowiadamy za jego nieprawidłowe działanie,
 - 5/ wymieniać dane z bankiem zgodnie ze strukturami wymiany danych publikowanymi na naszej stronie internetowej.
3. Klient (lub jego kontrahent przygotowujący na jego zlecenie oprogramowanie końcowe), który korzysta z usługi w wersji Developer, zobowiązuje się:
 - 1/ przygotować swoje oprogramowanie końcowe z należytą starannością i w sposób profesjonalny zgodnie ze standardami rynkowymi,
 - 2/ przygotować oprogramowanie, które nie będzie zagrażało stabilności i dostępności infrastruktury sieciowej i systemów banku,
 - 3/ zaakceptować i wykorzystać jeden z oferowanych przez bank modeli testowania i wdrożenia oprogramowania,

- 4/ przeprowadzić wdrożenie gotowego oprogramowania w ciągu 6 miesięcy. Jeśli klient nie spełni tego warunku, możemy wykluczyć klienta lub jego kontrahenta z możliwości skorzystania z usługi,
 - 5/ przeprowadzić testy swojego oprogramowania oraz potwierdzić realizację minimalnego zakresu projektu wymaganego przez bank. Jeśli klient tego nie potwierdzi, możemy odmówić wsparcia i rekomendować ponowne testy. Jeśli klient nie ponowi testów, możemy wykluczyć klienta z możliwości skorzystania z usługi,
 - 6/ wymieniać dane z bankiem zgodnie ze strukturami wymiany danych publikowanymi na naszej stronie internetowej oraz z dokumentacją techniczną interfejsu banku.
4. Klient, który w ramach usługi w wersji Developer chce skorzystać z certyfikatów, które nie są certyfikatami kwalifikowanymi, zobowiązuje się:
- 1/ podpisać „Zasady bezpieczeństwa dot. stosowania certyfikatów niebędących certyfikatami kwalifikowanymi w ramach usługi mBank CompanyConnect w wersji Developer”,
 - 2/ przekazać na nasze żądanie informacje dotyczące stosowanych zasad bezpieczeństwa systemów informatycznych, z zastrzeżeniem informacji objętych tajemnicą przedsiębiorstwa klienta.
5. Jeśli stwierdzimy, że klient nie przestrzega zasad o których mowa w ust. 4, uniemożliwimy klientowi korzystanie z tych certyfikatów. Informację o tym prześlemy klientowi.
6. Klient zobowiązuje się zapoznać z:
- 1/ funkcjami usługi mBank CompanyConnect w wersji Classic, Developer i Partner,
 - 2/ dokumentacją techniczną oraz instrukcjami obsługi użytkownika, doręczonymi przez bank lub producenta.

§ 6

1. Możemy tymczasowo wstrzymać lub odrzucić transakcję, gdy podejrzewamy, że klient złożył zlecenie na skutek oszustwa lub nadużycia, w sytuacji przewidzianej przepisami prawa. Te i inne działania prewencyjne podyktowane dbałością o bezpieczeństwo płatności elektronicznych, nie są naruszeniem warunków umowy przez bank.
2. Możemy tymczasowo wstrzymać lub odrzucić transakcję związaną z państwem trzecim wysokiego ryzyka, zidentyfikowanym przez Komisję Europejską w akcie delegowanym przyjętym na podstawie art. 9 dyrektywy 2015/849, gdy nie otrzymamy w wyznaczonym czasie od klienta dodatkowych i wystarczających informacji i wyjaśnień dotyczących:
 - 1/ klienta oraz beneficjenta rzeczywistego,
 - 2/ zamierzonego charakteru stosunków gospodarczych,
 - 3/ źródeł majątku klienta oraz beneficjenta rzeczywistego i źródeł pochodzenia wartości majątkowych pozostających w dyspozycji klienta oraz beneficjenta rzeczywistego w ramach stosunków gospodarczych lub transakcji,
 - 4/ informacji o przyczynach i okolicznościach zamierzonych lub przeprowadzonych transakcji.

4. Zasady świadczenia usługi mBank CompanyConnect w wersji Classic, Developer albo Partner

§ 7

1. Klient, który korzysta z systemu mBank CompanyNet oraz oprogramowania końcowego mBank CompanyConnect, może:
 - 1/ wysłać i obsługiwać zlecenia,
 - 2/ pobierać wyciągi bankowe w wybranym przez siebie formacie,
 - 3/ pobierać pliki MT940/MT942 – o ile zostały one udostępnione klientowi na podstawie osobnej dyspozycji,
 - 4/ pobierać kursy walut mBanku S.A. oraz Narodowego Banku Polskiego,
 - 5/ pobierać raporty o obrotach na swoich rachunkach,
 - 6/ pobierać raporty z banku, określone przez klienta i udostępniane przez bank w ramach osobnych umów i produktów,
 - 7/ sprawdzać salda rachunków,
 - 8/ pobierać statusy obsługiwanych zleceń,
 - 9/ wykonywać operacje w module Karty,
 - 10/ wykonywać operacje w module Gotówka,
 - 11/ wykonywać operacje w mPlatformie walutowej.
2. Aby zainicjować płatność w ramach usługi CompanyConnect, każdorazowo należy ją potwierdzić silnym uwierzytelnieniem użytkownika w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych.
3. W oprogramowaniu końcowym wykorzystanym w wersji Classic dostępne są funkcje opisane w ust. 1 pkt 1-6.
4. W oprogramowaniu końcowym wykorzystanym w wersji Developer dostępne są funkcje opisane w ust. 1.
5. W oprogramowaniu końcowym wykorzystanym w wersji Partner dostępność poszczególnych funkcji określa producent oprogramowania. W ust. 1. zdefiniowaliśmy maksymalny zakres dostępnych funkcji.
6. Dostępność poszczególnych funkcji, opisanych w ust. 1 zależy od odpowiedniego oprogramowania końcowego oraz uprawnień użytkownika systemu mBank CompanyNet.
7. Bank zastrzega, że ma prawo rozszerzyć zakres usługi CompanyConnect, opisany w ust. 1.

5. Prowizje i opłaty

§ 8

1. Za czynności określone w Regulaminie pobieramy prowizje i opłaty zgodnie z Rozdziałem I Taryfy. Stanowi ona integralną część Umowy CompanyNet albo Umowy ZURB.
2. Rodzaje lub wysokość prowizji i opłat mogą się zmieniać. Zmiany zależą w szczególności od naszych kosztów obsługi operacji, w tym od parametrów rynkowych, takich jak: stopa inflacji, kursy walutowe, referencyjne stawki oprocentowania ustalane przez NBP.
3. „Taryfę prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” wprowadza Prezes Zarządu banku w formie zarządzenia.

§ 9

Zmiany „Taryfy prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” udostępniamy klientowi w sposób i w trybie przewidzianym dla zmian prowizji i opłat odpowiednio w Regulaminie ZURB albo Regulaminie mBank CompanyNet (w zależności od tego, którą umowę zawarł klient).

§ 10

Aktualne stawki Taryfy prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji oraz informacje o ich zmianie są w salach operacyjnych banku lub pod adresem www.mbank.pl/aktualnosci/msp-korporacje.

6. Zmiana postanowień Regulaminu oraz zaprzestanie świadczenia usługi CompanyConnect

§ 11

1. Możemy zmienić postanowienia Regulaminu podczas trwania Umowy mBank CompanyNet albo Umowy ZURB.
2. Nowy tekst Regulaminu lub informację o zmianach przekazujemy klientowi w formie:
 - 1/ linku na stronie logowania do systemu mBank CompanyNet oraz
 - 2/ publikacji pod adresem www.mbank.pl/aktualnosci/misp-korporacje.
3. W informacji, o której mowa w ust. 2, podajemy daty publikacji zmian Regulaminu wejścia tych zmian w życie.
4. Za dzień doręczenia klientowi zmian Regulaminu uważamy ósmy dzień od ich publikacji pod adresem www.mbank.pl/aktualnosci/misp-korporacje.
5. Klient co najmniej raz w tygodniu zobowiązuje się zapoznawać z informacjami publikowanymi:
 - 1/ na stronie logowania do systemu mBank CompanyNet,
 - 2/ pod adresem www.mbank.pl/aktualnosci/misp-korporacje.
6. Gdy klient nie zgadza się przyjąć nowych postanowień Regulaminu, powinien złożyć pisemną odmowę. Ma na to 14 dni od doręczenia nowego tekstu Regulaminu lub zawiadomienia. Odmowa oznacza wypowiedzenie Umowy mBank CompanyNet albo Umowy ZURB w zakresie związanym z usługą mBank CompanyConnect w wersji Classic albo Developer, albo Partner.
7. Jeśli klient nie złożył odmowy przyjęcia nowych postanowień Regulaminu w ciągu 14 dni od ich doręczenia, uznajemy, że je przyjął.
8. Klient może w dowolnym momencie zrezygnować z usługi CompanyConnect, jeśli:
 - 1/ dezaktywuje ją administrator w systemie mBank CompanyNet
 - 2/ złoży dyspozycję wyłączenia usługi.

7. Postanowienia końcowe

§ 12

1. Nie odpowiadamy za:
 - 1/ funkcjonowanie systemów ERP klienta oraz
 - 2/ zabezpieczenie informacji zawartych w systemach informatycznych klienta (w szczególności za pliki ze zleceniami, wyciągami, dyspozycjami przygotowanymi bądź pobranymi z banku przez klienta).
 - 3/ zaginięcie, zniekształcenia lub zwłokę w realizacji zlecenia, powstałe z przyczyn niezależnych od banku, w trakcie przekazywania zlecenia za pomocą jakichkolwiek urządzeń łączności przewodowej lub bezprzewodowej oraz za skutki realizacji zlecenia złożonego przez klienta.
2. Możemy wstrzymać świadczenie usługi w przypadku awarii systemu komputerowego lub telekomunikacyjnego banku, które uniemożliwiają świadczenie usługi, do czasu usunięcia awarii.
3. Nie odpowiadamy za szkody wynikające z:
 - 1/ uzyskania przez osoby trzecie nieuprawnionego dostępu do systemów informatycznych klienta lub do certyfikatów podpisu elektronicznego, lub
 - 2/ błędnego działania sieci lub urządzeń telekomunikacyjnych; w szczególności nie odpowiadamy za szkody, które są konsekwencją włamań lub ataków internetowych, działalności złośliwego oprogramowania lub niedochowania przez klienta zasad bezpieczeństwa systemów informatycznych.
 - 3/ okoliczności niezależnych od banku, w szczególności działaniem siły wyższej lub czynnościami władz publicznych.
 - 4/ z przyczyn niezawinionych przez bank w związku z korzystaniem przez klienta z usługi.
4. Jeśli wstrzymamy świadczenie usługi z przyczyn wskazanych w ust. 2, nie stanowi naruszenia postanowień Umowy ZURB albo Umowy mBank CompanyNet.

§ 13

Zastrzegamy, że mamy prawo prowadzić prace konserwacyjno-modernizacyjne systemu mBank CompanyNet. Powiadomimy klienta, ze stosownym wyprzedzeniem, o ich terminie. Informację o okresie czasowej niedostępności systemu mBank CompanyNet udostępnimy na stronach internetowych systemu mBank CompanyNet lub prześlemy klientowi w inny sposób.

§ 14

Klient zobowiązuje się nie dostarczać do banku, za pośrednictwem systemu mBank CompanyNet, treści o charakterze bezprawnym.

§ 15

1. Jesteśmy administratorem danych osobowych klienta, osób go reprezentujących oraz innych osób działających w imieniu klienta w związku z realizacją Umowy.
2. Przetwarzamy dane osobowe klienta, osób go reprezentujących oraz innych osób działających w imieniu klienta w związku z realizacją Umowy, aby zawrzeć i wykonywać Umowę.
3. Przetwarzamy dane, które dotyczą klienta, osób go reprezentujących oraz innych osób działających w imieniu klienta w związku z realizacją Umowy również:
 - 1/ na potrzeby statystyczne, analityczne, oceny i monitorowania ryzyka operacyjnego, budowy, monitorowania i zmiany metod wewnętrznych oraz metod i modeli w sprawie wymogów ostrożnościowych, w tym ryzyka operacyjnego, rozpatrywania reklamacji, dochodzenia roszczeń, przeciwdziałania nadużyciom, realizacji obowiązków, które wynikają z obowiązującego prawa (w szczególności AML, FATCA, CRS, MIFID), archiwizacji,
 - 2/ aby przekazywać klientowi materiały marketingowe usług i produktów własnych banku oraz spółek, które wchodzi w skład Grupy kapitałowej mBanku. Wykaz spółek można znaleźć na stronie mbank.pl, w zakładce Grupa mBanku.
4. Przetwarzamy dane osobowe klienta, osób go reprezentujących oraz innych osób działających w imieniu klienta w związku z realizacją Umowy przez okres niezbędny do zawarcia i wykonania Umowy, której klient jest stroną, a następnie przez 10 lat od zakończenia Umowy lub inny okres właściwy dla przedawnienia ewentualnych roszczeń. Po tym okresie zanonimizujemy dane.
5. Klient, osoby go reprezentujące oraz inne osoby działające w imieniu klienta w związku z realizacją Umowy:
 - 1/ mają prawo do dostępu i sprostowania swoich danych, a także ich przeniesienia oraz
 - 2/ mogą żądać ich usunięcia, ograniczenia lub wnieść sprzeciw wobec ich przetwarzania.
6. Inspektorem danych osobowych jest pracownik banku, do którego można napisać na adres: Inspektordanychosobowych@mbank.pl.
7. Opisałiśmy, jak przetwarzamy dane osobowe w Pakiecie RODO dostępnym na stronie www.mbank.pl/pdf/rodo/pakiet-rodo.pdf.
8. Skargę na to, jak przetwarzamy dane osobowe, można wnieść do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, który jest organem nadzorczym w zakresie ochrony danych osobowych.

9. Realizacja przelewów zagranicznych za pośrednictwem SWIFT (Stowarzyszenie na Rzecz Światowej Międzybankowej Telekomunikacji Finansowej) może skutkować tym, że administracja rządowa Stanów Zjednoczonych będzie mieć dostęp do danych osobowych klienta, osób, które go reprezentują oraz innych osób działających w imieniu klienta w związku z realizacją Umowy. Władze amerykańskie zobowiązały się wykorzystywać te dane wyłącznie do walki z terroryzmem, z poszanowaniem gwarancji europejskiego systemu ochrony danych osobowych.
10. Możemy ujawnić dane, w tym dane osobowe klienta, osób go reprezentujących oraz innych osób działających w imieniu klienta w związku z realizacją Umowy, podmiotom, którym powierzamy przetwarzanie danych (w celu realizacji umów o świadczenie usług na rzecz banku).
11. Dane o zobowiązaniach, które powstały z tytułu umowy zawartej na podstawie tego wniosku, w tym dane osobowe klienta, mogą być przekazane do:
 - 1/ systemu Bankowy Rejestr (BR) – bazy danych, której administratorem jest Związek Banków Polskich, działający na podstawie ustawy z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
 - 2/ Biura Informacji Kredytowej (BIK), które działa na podstawie ustawy z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
 - 3/ biur informacji gospodarczej, które działają na podstawie ustawy z 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, jeśli:
 - a/ łączna kwota zobowiązań wobec banku wynosi co najmniej 500 złotych,
 - b/ świadczenie/a są wymagalne od co najmniej 30 dni,
 - c/ upłynął co najmniej miesiąc od dnia, w którym bank wysłał do klienta wezwanie do zapłaty z ostrzeżeniem o zamiarze przekazania danych do biura.

§ 16

1. Klient może złożyć reklamację na usługi, które świadczymy na podstawie umowy ZURB lub umowy mBank CompanyNet:
 - 1/ w każdym naszym oddziale, który obsługuje klientów. Listę oddziałów z adresami podajemy na stronie internetowej banku,
 - 2/ pisemnie, ustnie (telefonicznie albo podczas kontaktu z naszym pracownikiem) oraz
 - 3/ elektronicznie, w szczególności przez system mBank CompanyNet.
2. Każda reklamacja powinna zawierać:
 - 1/ szczegółowy opis zdarzenia, które budzi zastrzeżenia,
 - 2/ oczekiwania klienta co do sposobu rozwiązania reklamacji,
 - 3/ numer rachunku bankowego, nazwę klienta, REGON oraz
 - 4/ dane osoby, która składa reklamację (imię, nazwisko, numer telefonu i adres e-mail).
3. Rozpatrujemy reklamacje w możliwie najkrótszym czasie. Termin ten nie powinien przekraczać 15 dni roboczych dla nas od dnia, kiedy otrzymaliśmy reklamację. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, możemy wydłużyć czas odpowiedzi do maksymalnie 35 dni roboczych. Powiadomimy o tym klienta.
4. Gdy rozpatrzymy reklamację, zawiadomimy klienta o jej wyniku. Na reklamację odpowiadamy pisemnie albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
5. Jeśli nie uwzględnimy roszczeń reklamacyjnych, klient może wystąpić do nas o ponowne rozpatrzenie jego sprawy. Odwołanie klient składa pisemnie w ciągu 14 dni od daty, kiedy otrzymał odpowiedź na reklamację i podaje w nim dane z ust. 2.
6. Niezależnie od postępowania reklamacyjnego klient może dochodzić przeciwko nam roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
7. Naszą działalność nadzoruje Komisja Nadzoru Finansowego.

§ 17

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