

# Informace před uzavřením rámcové smlouvy podle zákona o platebním styku

Platné a účinné od 19. 6. 2026



## 1. Úvod

V tomto dokumentu najdete základní informace o našich platebních službách, které jsme dle zákona o platebním styku povinni vám sdělit před uzavřením rámcové smlouvy. Na konci najdete Slovníček pojmů, kde jsou vysvětleny některé důležité pojmy používané v Informacích před uzavřením rámcové smlouvy. Kdybyste si přeci jen něco potřebovali ujasnit, volejte mLinku 222 111 999 nebo se zastavte u nás na pobočce. Tak a teď už můžeme začít!

## 2. Kdo jsme?

**mBank S.A.**, e-mail: [kontakt@mbank.cz](mailto:kontakt@mbank.cz), web: [www.mbank.cz](http://www.mbank.cz).

2.1 Dohled nad naší činností vykonává Komise pro finanční dohled a Česká národní banka.

## 3. Informace o rámcové smlouvě

Abychom vám mohli poskytovat naše platební služby, potřebujeme spolu uzavřít tzv. rámcovou smlouvu o platebních službách (smlouvu o vedení účtu). Zde najdete všechny důležité informace, které potřebujete o rámcové smlouvě vědět.

### 3.1 Je možné rámcovou smlouvu měnit?

Ano, rámcovou smlouvu můžeme změnit, a to za podmínek uvedených v čl. 4 Podmínek.

### 3.2 Jak dlouho trvá rámcová smlouva?

Rámcovou smlouvu uzavíráme na dobu neurčitou, pokud se výslovně nedohodneme jinak. V případě, že ji uzavřeme na dobu určitou, platí smlouva do data uvedeného ve smlouvě.

### 3.3 Můžete rámcovou smlouvu vypovědět nebo od ní odstoupit?

Ano, rámcovou smlouvu můžete kdykoli vypovědět, a to i pokud bude uzavřena na dobu určitou. Její výpověď je zcela zdarma. Výpovědní doba je jeden měsíc a běží ode dne, kdy nám bude vaše výpověď doručena. Uplynutím výpovědní doby rámcová smlouva zaniká.

Odstoupit od rámcové smlouvy můžete, pouze pokud byla uzavřena prostřednictvím on-line rozhraní, a to do 14 dnů od jejího uzavření. K odstoupení můžete použít internetové bankovníctví nebo mobilní aplikaci, v nichž odstoupení od smlouvy naleznete takto:

- (i) v internetovém bankovníctví na úvodní stránce kliknete na "INFO", poté pod nadpisem „CO CHCETE UDĚLAT“ kliknete na „Zadat jinou žádost“ a ve vyhledávači zadáte nebo vyberete z nabídky „žádost o vypovězení nebo odstoupení produktu“;
- (ii) v mobilní aplikaci na úvodní obrazovce zvolíte ikonu sluchátka v pravém horním rohu, poté „žádosti“ a ve vyhledávači zadáte nebo vyberete z nabídky „žádost o vypovězení nebo odstoupení produktu“.

### 3.4 Jakým právem se řídí rámcová smlouva?

Rámcová smlouva se řídí právním řádem České republiky.

### **3.5 Kam se můžete obrátit v případě sporu?**

Budeme rádi, pokud se v případě jakékoli nesrovnalosti na nás obrátíte a společně ji vyřešíme. Pokud by se nám to přeci jen nepovedlo, můžete se obrátit na finančního arbitra, na Českou národní banku nebo na Komisi pro finanční dohled.

## **4. Informace o naší vzájemné komunikaci**

### **4.1 Jak budeme spolu komunikovat?**

Můžeme spolu komunikovat zejména prostřednictvím internetového bankovníctví, mobilní aplikace, mLinky, Internetových stránek nebo e-mailem. Ke komunikaci s námi vám postačí běžné technické vybavení. Více informací najdete v čl. 7 Podmínek.

4.1.1 Smlouvu uzavíráme v češtině a komunikovat budeme také v češtině, pokud se nedohodneme jinak.

### **4.2 Jaké informace vám poskytneme, jakým způsobem a v jaké lhůtě?**

4.2.1 Než s námi uzavřete rámcovou smlouvu, poskytneme vám všechny informace, které vyžaduje zákon, a to způsobem, na kterém se společně dohodneme.

4.2.2 Po dobu trvání smlouvy vám zpřístupníme všechny potřebné informace, a to zejména prostřednictvím našich internetových stránek nebo na našich pobočkách.

Informace o provedených platebních transakcích najdete v mobilní aplikaci, internetovém bankovníctví, případně prostřednictvím mLinky. Každý měsíc vám také zašleme e-mailem výpis z účtu, v němž jsou zaznamenány všechny transakce za předcházející měsíc. Výpis z účtu vám nezašleme případně, že jste v daném měsíci neprovedli žádné transakce.

4.2.3 Po dobu trvání rámcové smlouvy vám na požádání kdykoli poskytneme informace o jejím obsahu, stejně jako další informace, které se týkají našeho smluvního vztahu. Žádost můžete podat prostřednictvím internetového bankovníctví, mobilní aplikace, mLinky, e-mailem na adresu [kontakt@mbank.cz](mailto:kontakt@mbank.cz), osobně na kterékoliv naší pobočce nebo poštou.

4.2.4 Pokud budeme mít podezření na neoprávněné nebo podvodné použití vašeho platebního prostředku, a pokud to bude možné, budeme vás o tom informovat e-mailem nebo SMS zprávou. Zároveň vás požádáme o co nejrychlejší kontaktování mLinky.

## **5. Informace o poskytovaných platebních službách**

Povedeme vám platební účet, díky kterému budete moci pohodlně vkládat a vybírat hotovost nebo realizovat bezhotovostní platby a převody. Zde najdete více informací o tom, jak služby využívat.

### **5.1 Vklad a výběr hotovosti**

5.1.1 Hotovost si na účet můžete vkládat prostřednictvím platební karty v bankomatech určených mBank, nebo přes poskytovatele platebních služeb se sídlem v České republice. Hotovost nelze vkládat na účty vedené v cizí měně.

5.1.2 K výběru hotovosti platební kartou můžete využít bankomaty, peněžní ústavy, směnárny nebo obchodníky, kteří takovou možnost nabízejí. Z účtu vedeného v cizí měně můžete vybírat hotovost pouze v měně účtu a jen pokud použijete funkci popsanou v čl. 6.12 Podmínek pro platební karty.

## 5.2 Převod peněžních prostředků z platebního účtu

5.2.1 S penězi na vašem platebním účtu můžete nakládat prostřednictvím:

- a) podání příkazu v internetovém bankovníctví, mobilní aplikaci, přes mLinku nebo s využitím služby nepřímého dání platebního příkazu,
- b) platební karty,
- c) jiným způsobem uvedeným v Podmínkách.

5.2.2 Způsob autorizace platebních transakcí je popsán v čl. 18.3 Podmínek, zpravidla je to zadání jednorázového SMS kódu, potvrzení autorizační zprávy mKlíč v naší mobilní aplikaci nebo zadání PIN či použití biometrie v naší mobilní aplikaci.

5.2.3 Pro správné provedení platební transakce je nezbytné zadat jedinečný identifikátor, kterým je číslo účtu včetně kódu banky (u příchozích plateb musí být váš účet uveden ve formátu 670100-XXXXXXXXXX/6210, tedy předčíslí-číslo účtu/kód banky, u zahraničních plateb pak používáme bankovní spojení ve formátu IBAN a BIC.

5.2.4 V následující tabulce jsou uvedeny lhůty pro zadávání platebních příkazů a jejich zpracování (více informací najdete na našich internetových stránkách).

<b>ODCHÁZEJÍCÍ STANDARDNÍ TUZEMSKÉ PLATBY</b>			
<b>Zadané v pracovní den</b>	<b>Odeslání</b>	<b>Připsání</b>	<b>Možnost zrušení přes IB a mLinku</b>
do 08:00 h	v den D	v den D	do 08:00 h
od 08:00 h do 11:00 h	v den D	v den D	do 11:00 h
od 11:00 h do 13:00 h	v den D	v den D	do 13:00 h
od 13:00 h do 16:00 h	v den D	v den D+1	do 16:00 h
po 16:00 h	v den D+1	v den D+1	do 08:00 h
<b>Zadané v den pracovního volna</b>	<b>Odeslání</b>	<b>Připsání</b>	<b>Možnost zrušení</b>
24 h	v nejbližší pracovní den D	v den D+1	do 08:00 h pracovního dne
<b>ODCHÁZEJÍCÍ OKAMŽITÉ TUZEMSKÉ PLATBY</b>			
<b>Zadané</b>	<b>Odeslání</b>	<b>Připsání</b>	<b>Možnost zrušení přes IB a mLinku</b>
Kdykoli 24/7/365	okamžitě	do 10 sekund	-
<b>PŘICHÁZEJÍCÍ STANDARDNÍ A OKAMŽITÉ TUZEMSKÉ PLATBY</b>			
Přicházející platby jsou připsovány na účet příjemce neprodleně nebo okamžitě.			

<b>ODCHÁZEJÍCÍ PLATBY SEPA</b>			
<b>Zadané v pracovní den</b>	<b>Odeslání</b>	<b>Připsání</b>	<b>Možnost zrušení přes mLinku</b>
do 07:45 h	v den D	v den D	do 07:45 h
od 07:45 h do 11:45 h	v den D	v den D+1	do 11:45 h
od 11:45 h do 14:45 h	v den D	v den D+1	do 14:45 h
po 14:45 h	v den D	v den D+1	do 07:45 h
Platby SEPA do zahraničí je možné zadávat <b>v pracovní dny od 08:00 h do cca 19:30 h.</b>			
mBank CZ neodesílá a nepřijímá SEPA platby v dny pracovního volna v Polské republice.			

<b>ODCHÁZEJÍCÍ PLATBY SWIFT</b>			
<b>Zadané v pracovní den</b>	<b>Odeslání</b>	<b>Připsání</b>	<b>Možnost zrušení přes IB a mLinku</b>
do 13:00 h	v den D+2	v den D+2	zrušení je možné do času, kdy se platba ještě nezačala zpracovávat
U platebních transakcí, které nejsou v měně členského státu Evropské unie a Evropského hospodářského prostoru, může dojít k prodloužení času na doručení platby do banky příjemce max na D + 4.			
<b>PŘICHÁZEJÍCÍ PLATBY SWIFT</b>			
<b>Přijaty mBank</b>	<b>Připsání</b>		
do 15:30	v den D		
po 15:30	v den D+1		

### **5.3 Vydávání a správa platebních prostředků**

- 5.3.1 Pokud se na tom dohodneme, vydáme vám platební kartu a zpřístupníme internetové bankovníctví, mobilní aplikaci a mLinku. Bližší informace najdete v čl. 18.5 Podmínek a v Podmínkách pro platební karty (dostupných na našich internetových stránkách).
- 5.3.2 Můžete si zažádat o umístění různých platebních značek na platební kartu, pokud je mBank pro daný produkt nabízí (např. VISA, Mastercard).

### **5.4 Převody peněžních prostředků z platebního účtu, ke kterým dává příkaz plátce prostřednictvím příjemce**

- 5.4.1 Jedná se o službu provádění platebních transakcí, k nimž dává platební příkaz plátce prostřednictvím příjemce, tj. platebních transakcí provedených prostřednictvím platební karty. Platební kartou můžete provádět internetové platby, platby na platebních terminálech v kamenných obchodech a výběry z bankomatů.

- 5.4.2 Transakce provedené platebními kartami můžete autorizovat podle typu transakce:
- zadáním PIN kódu na terminálu u obchodníků nebo v bankomatu,
  - zadáním údajů karty a jednorázového kódu z SMS spolu ověřením pomocí behaviorální biometrie nebo zadáním údajů karty a potvrzením autorizační zprávy mKlíč v naší mobilní aplikaci při platbách na internetu,
  - zadáním údajů karty při poštovních, telefonických a internetových transakcích, kde není vyžadováno silné ověření nebo ho obchodník nepodporuje,
  - podepsáním dokladu o provedení transakce,
  - předložením karty obchodníkovi, pokud pro provedení transakce nevyžaduje PIN kód ani podpis.
- 5.4.3 O odvolání karetní transakce můžete požádat příslušného obchodníka pouze bezprostředně po jejím provedení, jakmile je už transakce zaúčtována, není možné ji odvolat. Reklamovat karetní transakci můžete postupem popsáním v našem Reklamačním řádu dostupném na našich internetových stránkách.
- 5.4.4 Transakce platebními kartami mohou být omezeny autorizačními limity, které si můžete nastavit v internetovém bankovníctví, v mobilní aplikaci nebo přes mLinku. Maximální částky karetních transakcí za určité časové období najdete na našich internetových stránkách v dokumentu Autorizační limity platebních karet.

## **6. Informace o úplatě, úrokových sazbách a směnných kurzech**

### **6.1 Cena platebních služeb**

Platební služby vám poskytujeme za cenu uvedenou v Sazebníku, který najdete na našich internetových stránkách.

### **6.2 Jaké jsou naše úrokové sazby?**

Úrokové sazby našich produktů uveřejňujeme v Úrokovém lístku, který je dostupný prostřednictvím mLinky nebo na našich internetových stránkách.

V některých případech se na úrokové sazbě můžeme domluvit přímo ve smlouvě, a pokud k tomuto dojde, platí sazba uvedená ve smlouvě. Podrobnosti najdete v čl. 9 Podmínek pro zakládání a vedení účtů.

### **6.3 Jaké jsou naše směnné kurzy?**

6.3.1 Všechny platební transakce provádíme a zúčtováváme v měně, ve které je váš účet veden.

6.3.2 Platební transakce v jiné měně, než je měna účtu, přepočítáváme podle našeho kurzovního lístku platného v okamžiku zpracování transakce. Kurzovní lístek najdete na našich internetových stránkách. U devizových transakcí, při kterých dochází ke směně z jedné cizí měny do druhé, provádíme přepočítání přes českou korunu (Kč).

6.3.3 Karetní transakce v jiné měně, než je měna účtu, ke kterému byla karta vydána, zúčtováváme pomocí vlastního směnného kurzu uveřejněného v kurzovním lístku na našich internetových stránkách. Takové karetní transakce nelze provádět k tíži účtu vedeného v cizí měně.

6.3.4 Naše směnné kurzy můžeme jednostranně měnit bez předchozího oznámení a změna platí ode dne, který stanovíme.

## 7. Informace o našich vzájemných povinnostech a odpovědnosti

Informace o zásadách bezpečného užívání platebních prostředků najdete zejména v čl. 17.1.7, 18.5 a 18.6 Podmínek.

- 7.1 Platební prostředek musíte používat v souladu se smlouvou. Pokud zjistíte, že došlo ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovanému použití vašeho platebního prostředku, musíte nám to ihned oznámit prostřednictvím mLinky. Zároveň jste povinni platební prostředek zablokovat v internetovém bankovníctví nebo v mobilní aplikaci, případně zablokovat odchozí transakce prostřednictvím formuláře na našich internetových stránkách pod záložkou „bezpečnost“.

Informace o podmínkách blokace platebních prostředků najdete v čl. 18.5 a 18.6 Podmínek.

Informace o odpovědnosti za ztrátu vzniklou z neautorizované a nesprávně provedené transakce najdete v čl. 19.2 a 19.3 Podmínek, lhůtu pro oznámení takové transakce v čl. 19.4.2 Podmínek.

Informace o podmínkách vrácení částky autorizované transakce najdete v čl. 19.1 Podmínek.

Informace o podmínkách provádění opravného zúčtování najdete v čl. 21 Podmínek.

## 8. Slovníček pojmů

V tabulce níže uvádíme přehledně některé pojmy, které používáme v tomto dokumentu:

Česká národní banka	Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1; e-mail: <a href="mailto:podatelna@cnb.cz">podatelna@cnb.cz</a> ; datová schránka: 8tgaiej; web: <a href="http://www.cnb.cz">www.cnb.cz</a> ; tel.: 224 411 111 (není orgánem mimosoudního řešení sporů, nýbrž orgánem dohledu nad dodržováním právních předpisů v oblasti finančního trhu)
Finanční arbitr	mimosoudní orgán k řešení sporů, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, internetová adresa: <a href="http://www.finarbitr.cz">www.finarbitr.cz</a>
internetové bankovníctví	internetová služba pro správu produktů a služeb mBank dostupná výhradně z adresy: <a href="https://online.mbank.cz/connect/Login">https://online.mbank.cz/connect/Login</a>
internetové stránky	<a href="http://www.mbank.cz">www.mbank.cz</a>
Komise pro finanční dohled	Komise pro finanční dohled („Komisja Nadzoru Finansowego“) se sídlem ul. Piękna 20, 00-549 Varšava, Polsko

mBank	mBank S.A., se sídlem ul. Prosta 18, 00-850 Varšava, Polská republika, zapsaná ve Vnitrostátním soudním rejstříku (KRS) Rejstříku podnikatelů vedeném u Obvodního soudu hl. m. Varšavy, XIII. hospodářské oddělení, pod číslem KRS0000025237, REGON: 001254524, vykonávající bankovní činnost na území České republiky prostřednictvím pobočky banky mBank S.A., organizační složky, se sídlem Pernerova 691/42, 186 00 Praha 8 – Karlín, IČO: 27943445, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. A 58319. tel. kontakt: 222 111 999, email: <a href="mailto:kontakt@mbank.cz">kontakt@mbank.cz</a> .
mLinka	telefonická linka mBank, telefonické bankovníctví
mobilní aplikace	aplikace mBank pro správu účtů a dalších produktů, které nabízíme (např. karty), na mobilním zařízení s podporovaným operačním systémem
platební prostředek	zařízení nebo soubor postupů, které je možné využívat na zadávání platebních příkazů (např. platební karta, internetové bankovníctví, mobilní aplikace)
Podmínky	naše Všeobecné obchodní podmínky dostupné na internetových stránkách
Sazebník	Sazebník bankovních poplatků mBank, dostupný na internetových stránkách
Úrokový lístek	Úrokový lístek mBank, dostupný na internetových stránkách