

Regulamin realizacji zleceń płatniczych składanych w formie komunikatów Zlecenia Transferu

Warszawa, maj 2026 r.



Spis treści

Rozdział I. Postanowienia ogólne.....	3
1. Postanowienia ogólne.....	3
Rozdział II. Realizacja Zlecenia Transferu.....	4
1. Warunki realizacji Zlecenia Transferu.....	4
2. Ogólne zasady realizacji Zleceń Transferu.....	5
3. Szczególne zasady realizacji płatności zagranicznych wychodzących.....	6
Rozdział III. Bezpieczeństwo oraz ograniczenia w realizacji Zlecenia Transferu.....	6
Rozdział IV. Prowizje i opłaty.....	7
Rozdział V. Zmiana Regulaminu oraz rozwiązanie Umowy.....	7
Rozdział VI. Reklamacje.....	8
Rozdział VII. Postanowienia końcowe.....	8

Rozdział I. Postanowienia ogólne

1. Postanowienia ogólne

§ 1

W Regulaminie określamy zasady i warunki, w oparciu o które Klient może składać zlecenia płatnicze za pośrednictwem sieci SWIFT na podstawie Umowy Zlecenia Transferu zawartej pomiędzy Klientem a Bankiem.

§ 2

Pojęcia, których używamy w Regulaminie, oznaczają:

1/ autoryzacja RMA	istnienie relacji biznesowych między Bankiem a Bankiem Zlecającym. Istnieją dwa rodzaje autoryzacji: a/ autoryzacja do odbioru – bank (wydawca autoryzacji) upoważnia Bank Zlecający do wysyłania komunikatów Zlecenia Transferu do siebie, b/ autoryzacja do wysłania – Bank Zlecający upoważnił Bank do wysyłania komunikatów ze statusami realizacji otrzymanych komunikatów pain.001 relay. W szczególności będą to komunikaty pain.002.002.10,
2/ Bank, my	mBank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie,
3/ Bank Otrzymujący (bank realizujący, ang. Executing Agent)	mBank S.A. otrzymujący od Banku Zlecającego (innego uczestnika SWIFT MT 101 Message User Group i/lub Payment Initiation Relay Group) komunikat Zlecenia Transferu i realizujący na jego podstawie dyspozycje zleceńodawcy (Klienta) obciążające rachunek podany przez Stronę Inicjującą,
4/ Bank Zlecający (bank przekazujący, ang. Forwarding Agent)	bank, uczestnika SWIFT MT 101 Message User Group i/lub Payment Initiation Relay Group, który otrzymuje od Strony Inicjującej dyspozycje wykonania transferu środków i przekazuje je Bankowi Otrzymującemu przez sieć SWIFT w formie komunikatu SWIFT Zlecenia Transferu,
5/ biała lista	listę rachunków podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT. Listę prowadzi SzeF Krajowej Administracji Skarbowej w postaci elektronicznej, o której mowa w ustawie z dnia 11 marca 2004 r o podatku od towarów i usług,
6/ BIC (Business Identifier Code)	unikalny identyfikator banku lub instytucji finansowej lub podmiotu gospodarczego nadawany przez SWIFT,
7/ dyrektywa 2015/849	Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/849 z dnia 20 maja 2015 r. w sprawie zapobiegania wykorzystywaniu systemu finansowego do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, zmieniająca rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 648/2012 i uchylająca dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2005/60/WE oraz dyrektywę Komisji 2006/70/WE,
8/ dzień roboczy	każdy dzień z wyjątkiem sobót, niedziel oraz innych dni ustawowo wolnych od pracy,
9/ ELIXIR	system wymiany elektronicznych zleceń płatniczych między bankami i rejestracji wzajemnych wierzycelności z tego tytułu oraz wymiany między uczestnikami systemu innych elektronicznych komunikatów, realizowany za pośrednictwem Krajowej Izby Rozliczeniowej S.A.,
10/ FINplus (albo SWIFT FINplus)	podstawową usługę bezpiecznej wymiany komunikatów finansowych standardu xml opartego na ISO 20022, SWIFT MX (np. pain.001, camt.053, itp.), oferowaną przez SWIFT,
11/ identyfikator IBAN	Międzynarodowy Numer Rachunku Bankowego używany w rozliczeniach transgranicznych; określa go Zarządzenie nr 7/2017 Prezesa NBP z 20.02.2017 r. w sprawie sposobu numeracji banków i rachunków bankowych,
12/ identyfikator NRB	Numer Rachunku Bankowego używany w rozliczeniach krajowych, określony w Zarządzeniu, o którym mowa w pkt 8,
13/ Klient	osobę fizyczną wykonującą działalność gospodarczą, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną, która nie ma osobowości prawnej, o ile ma zdolność prawną, która jest posiadaczem rachunku (bieżącego lub pomocniczego) w Banku,
14/ komunikat SWIFT Zlecenia Transferu	komunikat Zlecenia Transferu w standardzie MT lub MX otrzymany z Banku Zlecającego, zawierający dyspozycję obciążenia rachunku Klienta prowadzonego w Banku. Komunikaty MT 101 w komunikacji międzybankowej stopniowo będą wygaszane i zastępowane komunikatami MX (pain.001.001.09), zgodnie z harmonogramem migracji SWIFT do standardu ISO 20022; (więcej informacji dostępne na stronie SWIFT – https://www.swift.com/news-events/news/iso-20022-bytes-payments-focus-instruction-messages-november-2025). Będziemy przyjmować i obsługiwać komunikaty MT 101 do czasu ich wycofania przez SWIFT,
15/ komunikat pain.001.001.09 (pain.001 v9 relay)	komunikat Zlecenia Transferu w standardzie xml oparty na ISO 20022 otrzymany z Banku Zlecającego, zawierający dyspozycję obciążenia rachunku Klienta prowadzonego w Banku,
16/ komunikat pain.002.001.10 (pain.002 v10)	komunikat xml przekazywany przez Bank za pośrednictwem sieci SWIFT Bankowi Zlecającemu ze statusem realizacji płatności otrzymanej w formie komunikatu pain.001.001.09,

17/ Oddział	oddział korporacyjny Banku, który prowadzi bieżący lub pomocniczy rachunek bankowy Klienta,
18/ Opcja kosztów SHA/SHAR	opłaty i prowizje, które są dzielone odpowiednio między zleceniodawcę i beneficjenta (zleceniodawca ponosi opłaty i prowizje Banku, a beneficjent wszystkie pozostałe opłaty i prowizje),
19/ Opcja kosztów OUR/DEBT	opłaty i prowizje, które pokrywa wyłącznie zleceniodawca,
20/ Opcja kosztów BEN/CRED	opłaty i prowizje, które pokrywa beneficjent (Bank obciąża rachunek zleceniodawcy podany w płatności zagranicznej pełną kwotą i pomniejsza kwotę przelewu o opłaty i prowizje należne Bankowi, które pokrywa beneficjent),
21/ nasza strona internetowa	portal internetowy Grupy mBanku, dostępny pod adresem www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje ,
22/ płatność zagraniczna wychodząca	zlecenie przekazania na odpowiedni rachunek określonej kwoty pieniężnej, na podstawie dyspozycji zleceniodawcy, wysłane do: a/ banku zagranicznego w walucie obcej / złotych lub b/ innego banku krajowego w walucie obcej,
23/ polecenia przelewu	zlecenie przekazania na rachunek beneficjenta w kraju określonej kwoty pieniężnej na podstawie dyspozycji w złotych,
24/ polecenie przelewu SEPA wychodzące	zlecenie przekazania z rachunku prowadzonego w euro na rachunek prowadzony w innym banku zagranicznym lub krajowym (uczestnika systemu SEPA), określonej kwoty pieniężnej w euro,
25/ RMA (Relationship Management Application)	portal należący do SWIFT, umożliwiający tworzenie, wymianę i obsługę autoryzacji, które są podstawą do nawiązywania i utrzymywania bezpiecznych relacji biznesowych między bankami i instytucjami niebędącymi bankami,
26/ SWIFT (ang. Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication)	Stowarzyszenie na rzecz Światowej Międzybankowej Telekomunikacji Finansowej; międzynarodowe stowarzyszenie instytucji finansowych utrzymujące sieć telekomunikacyjną służącą do wymiany informacji,
27/ sieć SWIFT	sieć telekomunikacyjną do wymiany informacji pomiędzy uczestnikami SWIFT,
28/ Specyfikacja formatu komunikatu Zlecenia Transferu („Specyfikacja”)	opublikowany na stronie https://www.mbank.pl/msp-korporacje/bankowosc-elektroniczna/pytania-i-odpowiedzi/struktury-plikow-wymiany-danych/ dokument szczegółowo określający format i zasady wypełniania pól komunikatów Zlecenia Transferu obsługiwanych przez mBank w zakresie następujących komunikatów: a/ pain.001.001.09 – „Specyfikacja formatu komunikatu SWIFT MX pain.001.001.09 (Zlecenie Transferu)”, b/ MT101 – „Specyfikacja formatu komunikatu SWIFT MT 101 (Zlecenie Transferu)”,
29/ Stronia Inicjująca	podmiot prawny mający relację z Bankiem Zlecającym, upoważniony przez Klienta do wykonywania wszelkich czynności związanych z realizacją Umowy Zlecenia Transferu, w szczególności do składania Zleceń Transferu, obciążających rachunek/rachunki bankowe objęte Umową, przesyłanych za pośrednictwem Banku Zlecającego. Strona Inicjująca i Klient mogą być tym samym podmiotem prawnym,
30/ Umowa	Umowę Zlecenia Transferu,
31/ ustawa o usługach płatniczych	ustawę z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
32/ zlecenie oczekujące na środki	Zlecenia Transferu, których nie zrealizowaliśmy, ponieważ Klient nie miał środków na rachunku, ale jednocześnie nie odmówiliśmy ich realizacji. Zrealizujemy je, jeśli Klient zasilili rachunek kwotą niezbędną do realizacji tych zleceń do godziny granicznej dla danego typu zlecenia płatniczego (z zastrzeżeniem możliwości doliczenia czasu na ich przetworzenie),
33/ Zlecenie Transferu	dyspozycję Klienta przekazaną Bankowi Otrzymującemu przez Bank Zlecający za pośrednictwem sieci SWIFT w formie komunikatu FIN SWIFT MT 101 lub FINPlus pain.001.001.09, na podstawie której nastąpi obciążenie rachunku Klienta na rzecz podanego beneficjenta.

Rozdział II. Realizacja Zlecenia Transferu

1. Warunki realizacji Zlecenia Transferu

§ 3

- Klient może złożyć Zlecenie Transferu, wyłącznie jeśli:
 - ma w Banku rachunki bankowe bieżące lub pomocnicze,
 - zawarł z Bankiem Umowę,
 - upoważnił Bank Zlecający, aby przekazywał Bankowi Zlecenia Transferu.
- Na podstawie Zlecenia Transferu realizujemy:
 - polecenia przelewu,
 - płatności zagraniczne wychodzące, w tym polecenia przelewu SEPA wychodzące (dotyczy tylko Zleceń Transferu składanych w formie komunikatów pain.001.001.09).

§ 4

1. Przyjmujemy Zlecenie Transferu przekazane przez Bank Zlecający, wyłącznie jeśli:
 - 1/ mamy z Bankiem Zlecającym autoryzację RMA umożliwiającą odbiór uwierzytelnionych komunikatów Zlecenia Transferu w sieci SWIFT i/ lub
 - 2/ banki związane są umową bilateralną w zakresie wymiany komunikatów Zlecenia Transferu.
2. Informujemy Klienta jeśli:
 - 1/ odwołana zostanie autoryzacja RMA, o której mowa w ust. 1 pkt 1/lub
 - 2/ rozwiązana zostanie umowa, o której mowa w ust. 1 pkt 2/.
3. Sprawdzamy Zlecenie Transferu otrzymane od Banku Zlecającego pod kątem zgodności z:
 - 1/ obowiązującymi standardami SWIFT oraz
 - 2/ zasadami i wymaganiami technicznymi Banku, określonymi w dokumencie „Specyfikacja formatu komunikatu Zlecenia Transferu” („Specyfikacja”). Aktualna wersja „Specyfikacji” znajduje się na stronie internetowej Banku: <https://www.mbank.pl/msp-korporacje/bankowosc-elektroniczna/pytania-i-odpowiedzi/struktury-plikow-wymiany-danych/>, sekcja „przelewy”, zakładka „Zlecenie Transferu”. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z aktualną treścią „Specyfikacji” przed złożeniem Zlecenia Transferu.
4. Zlecenie Transferu, które otrzymamy od Banku Zlecającego, powinno zawierać w odpowiednich polach dane Klienta, w szczególności sprawdzamy czy rachunek podany w komunikacie przesyłanym do Banku jest rachunkiem wskazanym w Umowie oraz adres SWIFT, tj. identyfikator BIC Banku Zlecającego.

2. Ogólne zasady realizacji Zleceń Transferu

§ 5

1. Prawidłowe Zlecenie Transferu realizujemy zgodnie z dyspozycją Klienta oraz:
 - 1/ „Regulaminem otwierania, prowadzenia i zamykania rachunków bankowych w mBanku S.A.” i Umową rachunku bankowego albo
 - 2/ „Regulaminem otwierania, prowadzenia i zamykania Zintegrowanego rachunku bankowego w mBanku S.A.” i Zintegrowaną Umową Rachunku Bankowego (ZURB), w zależności od rodzaju umowy rachunku bankowego, którą Klient zawarł z Bankiem.
2. Szczegółowe zasady stosowane w Banku w zakresie realizacji polecenia przelewu, płatności zagranicznych wychodzących, w tym poleceń przelewu Sepa wychodzących regulują Regulaminy, o których mowa w ust.1.
3. Klient może złożyć Zlecenie Transferu zarówno w dni robocze, jak i dni wolne od pracy.
4. Za moment otrzymania zlecenia płatniczego w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych uznajemy moment, w którym otrzymaliśmy prawidłowe Zlecenie Transferu, z zastrzeżeniem ust. 5. Gdy Bank otrzyma Zlecenie Transferu w dniu, który nie jest dniem roboczym, uznajemy się, że Bank otrzymał Zlecenie Transferu w pierwszym dniu roboczym po tym dniu.
5. Gdy Bank otrzyma Zlecenie Transferu po godzinie granicznej określonej przez Bank, przyjmujemy, że w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych otrzymaliśmy je w następnym dniu roboczym dla Banku.
6. Szczegółowe informacje dotyczące godzin granicznych i terminów realizacji zleceń udostępniamy:
 - 1/ w salach operacyjnych Banku, lub
 - 2/ na stronie internetowej Banku: www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje.
7. Zlecenia Transferu, które otrzymujemy w ramach Umowy, obejmuje funkcja „oczekujące na środki”. Oznacza to, że polecenia przelewu i płatności zagraniczne wychodzące zleczone na ich podstawie, będą czekały na środki do godziny granicznej dla danego typu zlecenia płatniczego (z zastrzeżeniem możliwości doliczenia czasu na ich przetworzenie). Jeśli Klient nie zapewni środków, mamy prawo odmówić realizacji tych Zleceń Płatniczych po upływie godziny granicznej.

§ 6

1. Klient może złożyć w Banku Zlecenie Transferu z przyszłą datą realizacji. W takim przypadku księgujemy Zlecenie Transferu w dacie określonej w otrzymanym komunikacie.
2. Jeśli przyszła data realizacji Zlecenia Transferu wypada w dniu wolnym od pracy, przyjmujemy, że otrzymaliśmy Zlecenie Transferu w pierwszym dniu roboczym po dniu wolnym od pracy.

§ 7

1. Zlecenie Transferu Klienta realizujemy w złotych lub w walutach obcych wymienionych w Tabeli kursów walut mBanku S.A. Stosujemy kursy walut określone w tej Tabeli.
2. Gdy Zlecenie Transferu wymaga przewalutowania, rozliczamy je po kursie sprzedaży waluty z naszej Tabeli, który obowiązuje w chwili realizacji Zlecenia Transferu.
3. W odrębnych umowach z Klientem możemy uzgodnić inne zasady realizacji i przewalutowania zleceń płatniczych w walutach obcych.

§ 8

1. Umożliwiamy Klientowi sprawdzenie rachunku beneficjenta na białej liście w postaci udostępnianego Bankowi przez Ministerstwo Finansów pliku płaskiego, który zawiera wykaz podatników VAT. Aby sprawdzić rachunek beneficjenta w pliku płaskim, należy podać NIP i rachunek rozliczeniowy beneficjenta. Sprawdzenie rachunku beneficjenta na białej liście następuje w dniu obciążenia rachunku Klienta. Opcja dostępna tylko dla Zleceń Transferu składanych w formie komunikatów pain.001 v9 relay.
2. Jeśli Klient składa zlecenie ze znacznikiem sprawdzenia rachunku beneficjenta na białej liście, realizujemy to zlecenie tylko wtedy, gdy rachunek znajduje się na tej liście dla podanego w zleceniu numeru NIP beneficjenta.
3. Jeżeli Klient chce zrealizować zlecenie, które odrzuciliśmy z powodu braku rachunku beneficjenta na białej liście, powinien wysłać je ponownie do realizacji bez znacznika sprawdzenia rachunku beneficjenta na białej liście.
4. Nie odpowiadamy za:
 - 1/ brak rachunku beneficjenta na białej liście, w tym niezrealizowanie zlecenia, zgodnie z ust. 2,
 - 2/ realizację zlecenia na rachunek, którego nie ma na białej liście, gdy Klient nie zlecił Bankowi sprawdzenia tego rachunku na białej liście,
 - 3/ błędny numer NIP beneficjenta podany w zleceniu Klienta.

§ 9

1. Z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu, w szczególności § 14 ust. 2, Rozdziału III, oraz przepisów prawa powszechnie obowiązującego, Zlecenie Transferu, które złoży Klient, jest dla Banku:
 - 1/ ostatecznym i wiążącym poleceniem obciążenia rachunku bankowego Klienta oraz
 - 2/ poleceniem uznania rachunku bankowego podanego w treści Zlecenia Transferu.
2. Klient lub Bank Zlecający mogą odwołać Zlecenie Transferu przed jego realizacją.
3. Jeśli Bank rozpoczął już przetwarzanie Zlecenia Transferu, Klient może je odwołać, o ile beneficjent Zlecenia Transferu wyrazi na to zgodę (po uprzednim przekazaniu przez Bank żądania odwołania zlecenia bankowi beneficjenta).

4. Bank ma prawo pobierać opłatę za odwołanie Zlecenia Transferu. Wysokość tej opłaty określa „Taryfa prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” – Rozdział I – Prowadzenie i obsługa rachunków bankowych. Rozdział I Taryfy stanowi integralną część Umowy.

§ 10

1. Bank obciąża rachunek Klienta – a Klient upoważnia do tego Bank – kwotą wskazaną w Zleceniu Transferu w chwili, w której Zlecenie Transferu jest przyjęte przez Bank do realizacji.
2. W odrębnych umowach zawartych z Klientem możemy uzgodnić inne zasady obciążania rachunku.
3. Klient zobowiązuje się zapewnić środki pieniężne na rachunku bankowym w chwili, gdy obciążamy go kwotą realizowanego Zlecenia Transferu z należnymi z tego tytułu prowizjami lub opłatami.

§ 11

1. Realizację Zlecenia Transferu potwierdzamy wyciągiem z rachunku bankowego, zgodnie z postanowieniami umowy rachunku bankowego.
2. Wyciągi, o których mowa w ust. 1, zawierają w szczególności:
 - 1/ informacje o zrealizowanych Zleceniach Transferu,
 - 2/ przeprowadzonych z tego tytułu rozliczeniach oraz
 - 3/ prowizjach i opłatach które pobraliśmy.

3. Szczególne zasady realizacji płatności zagranicznych wychodzących

§ 12

1. Realizujemy płatności zagraniczne wychodzące z opcjami kosztowymi SHA/SHAR, OUR/DEBT, BEN/CRED. Płatności zagraniczne, które podlegają ustawie o usługach płatniczych, realizujemy tylko z opcją kosztów SHA/SHAR.
2. W zależności od waluty Zlecenia Transferu i wyboru klienta realizujemy płatności w trybie:
 - 1/ STANDARD – tryb realizacji zlecenia w dacie waluty dla banku beneficjenta D+2, gdzie D oznacza datę realizacji zlecenia Klienta przez Bank,
 - 2/ PILNY – tryb realizacji zlecenia w dacie waluty dla banku beneficjenta D+1, gdzie D oznacza datę realizacji zlecenia Klienta przez Bank,
 - 3/ EKSPRES – tryb realizacji zlecenia w dacie waluty dla banku beneficjenta D, gdzie D oznacza datę realizacji zlecenia Klienta przez Bank.
3. Jeśli w zleceniu zostanie wskazany tryb realizacji niedostępny dla danej waluty zrealizujemy go w najszybszym możliwym trybie dostępnym dla danej waluty.
4. Aby płatność zagraniczna była zgodna z przepisami ustawy o usługach płatniczych, zmienimy tryb zlecenia ze STANDARDu na PILNY.
5. Dla przelewów, które podlegają ustawie o usługach płatniczych, maksymalny okres rozrachunku wynosi 1 dzień roboczy (D+1). Liczymy go od dnia realizacji Zlecenia Transferu Klienta przez Bank.
6. Szczegółowe informacje o tym, jakie tryby realizacji Zleceń Transferu są dostępne dla poszczególnych walut, określa aktualna „Taryfa prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji”.
7. Za realizację płatności zagranicznej wychodzącej pobieramy opłatę w kwocie i na zasadach, które określa Taryfa prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji. Opłatę pobieramy odrębnym księgowaniem – nie pomniejszamy kwoty zlecenia, za wyjątkiem zleceń z opcją kosztów BEN/CRED.

§ 13

1. Klient, który składa Zlecenie Transferu zawierające płatność zagraniczną powinien przestrzegać przepisów ustawy z 27 lipca 2002 r. – Prawo dewizowe.
2. Klient przyjmuje na siebie wszelkie zobowiązania i konsekwencje wynikające z realizacji płatności przez banki pośredniczące, uczestniczące w realizacji Zlecenia Transferu, z zastosowaniem praw i zwyczajów obowiązujących w kraju tych banków.
3. Klient, który zleca płatność zagraniczną wychodzącą, dotyczącą środków pochodzących z przyznanego przez Bank kredytu, powinien umieścić tę informację w treści Zlecenia Transferu.

Rozdział III.

Bezpieczeństwo oraz ograniczenia w realizacji Zlecenia Transferu

§ 14

1. Nie odpowiadamy za:
 - 1/ opóźnienie w realizacji Zlecenia Transferu spowodowane działaniem siły wyższej (nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, którego nie można przewidzieć, ani któremu nie można zapobiec),
 - 2/ zaginięcie, zniekształcenie lub zwłokę w realizacji Zlecenia Transferu powstałe z przyczyn niezależnych od Banku, gdy Zlecenie Transferu przekazywano za pomocą jakichkolwiek urządzeń łączności przewodowej lub bezprzewodowej oraz
 - 3/ skutki realizacji Zlecenia Transferu złożonego przez Klienta.
2. Możemy wstrzymać wymianę danych i realizację Zlecenia Transferu na podstawie Umowy podczas awarii systemu komputerowego lub telekomunikacyjnego Banku, która uniemożliwia prawidłową realizację Zlecenia Transferu, do czasu jej usunięcia, w możliwie najkrótszym terminie.

§ 15

1. Odmawiamy realizacji Zlecenia Transferu, jeśli jest ono niezgodne z:
 - 1/ Umową lub Regulaminem,
 - 2/ inną umową zawartą między Bankiem a Klientem, w szczególności umową, na podstawie której prowadzimy dla Klienta bieżący lub pomocniczy rachunek bankowy,
 - 3/ powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Odmawiamy realizacji Zlecenia Transferu w zakresie płatności zagranicznych wychodzących, jeśli Klient złożył je:
 - 1/ w walucie niewymienionej w Tabeli kursów walut mBanku S.A.,
 - 2/ w trybie, którego nie obsługujemy dla waluty, w której Klient złożył zlecenie – z zastrzeżeniem § 12 ust. 3 oraz ust. 4.
3. Możemy odmówić realizacji zlecenia płatniczego, jeśli:
 - 1/ na rachunku Klienta nie ma środków na jego realizację oraz należne nam z tytułu zlecenia prowizje lub opłaty,
 - 2/ szczegóły płatności nie zawierają opisu,
 - 3/ identyfikator NRB lub identyfikator IBAN w treści zlecenia są błędne (niezgodne ze standardem, określonym w Zarządzeniu Prezesa NBP, o którym mowa w § 2 pkt 11/).
 - 4/ zlecenie nie jest sformatowane zgodnie ze Specyfikacją.
4. Jeśli odmówimy realizacji zlecenia płatniczego, możliwie jak najszybciej powiadamy o tym Klienta za pośrednictwem Banku Zlecającego i podajemy przyczynę odmowy.

§ 16

1. Możemy tymczasowo wstrzymać lub odmówić realizacji Zlecenia Transferu, gdy podejrzewamy, że Klient złożył zlecenie na skutek oszustwa lub nadużycia. Te i inne działania prewencyjne, podyktowane dbałością o bezpieczeństwo płatności elektronicznych, nie są naruszeniem warunków Umowy przez Bank.
2. Możemy tymczasowo wstrzymać lub odmówić realizacji Zlecenia Transferu związanego 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.
3. Możemy wstrzymać przyjęcie Zlecenia Transferu do realizacji do czasu, gdy przeprowadzimy kontrolę w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu oraz przestrzegania sankcji międzynarodowych i embarg, a także wszelkich innych wymaganych kontroli zgodnie z obowiązującym prawem.

§ 17

Jeśli wstrzymujemy wymianę danych lub realizację Zleceń Transferu lub przyjęcie Zlecenia Transferu z przyczyny wskazanych w niniejszym Rozdziale nie stanowi to naruszenia postanowień Umowy.

Rozdział IV. Prowizje i opłaty

§ 18

1. Z tytułu Umowy pobieramy prowizje i opłaty określone w „Taryfie prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” – Rozdział I – Prowadzenie i obsługa rachunków bankowych. Taryfa stanowi integralną część Umowy.
2. Rodzaj lub wysokość prowizji i opłat mogą się zmieniać. Zmiany wysokości prowizji i opłat zależą w szczególności od poziomu naszych kosztów obsługi operacji. Na ten poziom wpływają, m.in. parametry rynkowe, takie jak: stopa inflacji, kursy walutowe, referencyjne stawki oprocentowania, które ustala Narodowy Bank Polski.
3. Nowy tekst Rozdziału I „Taryfy prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji”, który zawiera zmiany prowizji i opłat z dniem ich wejścia w życie, doręczamy Klientowi tak, jak określa to odpowiedni regulamin. Jest to – w zależności od umowy rachunku, którą zawarliśmy z Klientem:
 - 1/ Regulamin otwierania, prowadzenia i zamykania Zintegrowanego rachunku bankowego w mBanku S.A. albo
 - 2/ Regulamin otwierania, prowadzenia i zamykania rachunków bankowych w mBanku S.A.
4. Jeśli w terminie 14 dni od dnia doręczenia nowego tekstu Rozdziału I „Taryfy prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” zawierającego zmiany prowizji i opłat, Klient nie złoży pisemnego oświadczenia, że nie akceptuje wprowadzonych zmian, uważamy, że Klient przyjął zmiany i obowiązują one Strony od dnia wejścia zmian w życie.
5. Jeśli Klient pisemnie oświadczy, że nie akceptuje zmian prowizji i opłat bankowych mBanku S.A. w terminie, o którym mowa w ust. 4, stanowi to wypowiedzenie przez Klienta umowy rachunku bankowego.

§ 19

Aktualne stawki „Taryfy prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” oraz informacje o zmianie stawek udostępniamy klientowi:

- 1/ w oddziałach banku lub
- 2/ na naszej stronie internetowej: www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje.

§ 20

1. Obciążamy rachunek Klienta – a Klient nas do tego upoważnia – należnymi nam prowizjami i opłatami, w tym ewentualnymi kosztami banku zagranicznego przy realizacji płatności zagranicznej.
2. Obciążamy rachunek Klienta prowizjami i opłatami z tytułu realizacji Zlecenia Transferu w momencie, w którym je realizujemy.

§ 21

Klient zobowiązuje się mieć na rachunku środki pieniężne w wysokości co najmniej kwoty prowizji i opłat należnych nam w chwili obciążenia rachunku w związku z realizacją Zlecenia Transferu.

Rozdział V. Zmiana Regulaminu oraz rozwiązanie Umowy

§ 22

1. Bank ma prawo zmienić postanowienia Regulaminu podczas obowiązywania Umowy.
2. Bank publikuje Regulamin w ramach portalu internetowego Grupy mBanku pod adresem www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje.
3. Nowy tekst Regulaminu lub zawiadomienie o zmianach Bank przekazuje wraz z informacją o dacie publikacji zmienionego Regulaminu oraz dacie wejścia zmian w życie:
 - 1/ Klientom posiadającym dostęp do systemu mBank CompanyNet – za pomocą linku na stronie logowania do systemu mBank Company Net, lub
 - 2/ poprzez publikację pod adresem www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje.
4. Za dzień doręczenia zmian Regulaminu Klientowi uważamy ósmy dzień od dnia publikacji zmian Regulaminu na naszej stronie internetowej.
5. Klient zobowiązuje się zapoznawać z treścią informacji publikowanych na stronie internetowej Banku pod adresem www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje co najmniej raz w tygodniu.
6. W terminie 14 dni od dnia, gdy Klient otrzyma zmiany do Regulaminu, może on złożyć pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy.
7. Okres wypowiedzenia wynosi jeden miesiąc i liczymy go od dnia złożenia (doręczenia) nam wypowiedzenia.
8. Jeśli Klient nie wypowie Umowy w terminie 14 dni od dnia, gdy doręczaliśmy Klientowi informację o zmianach Regulaminu, uznajemy, że Klient zmiany przyjął.
9. Zmiany obowiązują od wskazanego przez Bank dnia, w którym wchodzi w życie.

§ 23

Bank oraz Klient mają prawo z miesięcznym okresem wypowiedzenia na piśmie wypowiedzieć Umowę.

§ 24

Klient odpowiada za wszelkie zobowiązania wobec Banku, które powstały, gdy Umowa obowiązywała i wiąże się z jej realizacją.

Rozdział VI. Reklamacje

§ 25

1. Klient może złożyć reklamację na usługi, które świadczymy na podstawie Umowy:
 - 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. Dodatkowo powiadomimy o przyczynie wydłużenia czasu odpowiedzi oraz o nowym terminie udzielenia tej odpowiedzi.
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.

Rozdział VII. Postanowienia końcowe

§ 26

Klient zobowiązuje się zapoznawać z treścią informacji publikowanych na naszej stronie internetowej co najmniej raz w tygodniu.

§ 27

1. Klient odpowiada za aktualizację danych osobowych osób podpisujących Umowę.
2. Aktualnych i ważnych danych osobowych, o których mowa w ust.1, wymagamy dla identyfikacji tych osób niezbędnej do:
 - 1/ prawidłowej realizacji Zleceń Transferu oraz
 - 2/ spełnienia wymogów wynikających z obowiązującego powszechnie prawa.
3. Przy braku aktualnych danych osobowych możemy tymczasowo wstrzymać lub odmówić realizacji zlecenia płatniczego realizowanego na podstawie otrzymanego Zlecenia Transferu.

§ 28

1. W sprawach, których nie określa Regulamin, stosujemy przepisy prawa, a w szczególności ustawy z:
 - 1/ 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny,
 - 2/ 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe,
 - 3/ 27 lipca 2002 r. – Prawo dewizowe,
 - 4/ 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
2. Dla usług płatniczych, które świadczymy na podstawie umowy, nie stosujemy przepisów:
 - 1/ działu II ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (za wyjątkiem art. 32a),
 - 2/ 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 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, lub
 - 3/ innych przepisów, które zmieniają przepisy z pkt 1 lub 2, gdy będzie to dopuszczalne.