

## Obsługa Klientów w ostatnich dniach 2019 roku

W ostatnich dniach 2019 r. obsługę Klientów będziemy realizować zgodnie z poniższym harmonogramem.

Wprowadzenie granicznych terminów składania zleceń przeznaczonych do realizacji w ostatnich dniach 2019 roku, wynika z konieczności dostosowania przez mBank operacji do funkcjonowania systemów rozliczeń międzybankowych. Rekomendujemy wcześniejsze, niż wskazane w niniejszym komunikacie, składanie zleceń dotyczących rozliczeń w bieżącym roku.

Doradca bankowy chętnie przekaze szczegółowe informacje na ten temat.

### Godziny pracy oddziałów i Contact Center

- w **Oddziałach i Biurach Korporacyjnych 24 i 31 grudnia** będziemy obsługiwać klientów do godziny 13:00.
- w **Contact Center** (Centrum Klienta) **24 i 31 grudnia** będziemy wspierać klientów korporacyjnych w godzinach 8:00 – 14:00.
- **27 grudnia** będziemy pracować w standardowych godzinach.

### Płatności podatkowe

- **31 grudnia 2019 r.** jest ostatnim dniem, w którym zlecenia podatkowe (CIT, PIT i VAT) mogą być kierowane na dotychczasowe numery rachunków Urzędów Skarbowych.
- **Od 1 stycznia 2020 r.** wszystkie zlecenia podatkowe (CIT, PIT i VAT) muszą być kierowane na indywidualne rachunki podatkowe tzw. mikrorachunki podatkowe.

### Informacje dotyczące realizacji zleceń płatności krajowych i zagranicznych w dniach 24 i 31 grudnia 2019 r.

#### Płatności krajowe zlecane za pomocą systemów bankowości elektronicznej

- Zlecenia kierowane do systemu **ELIXIR**, złożone do godziny 12:00, zrealizujemy i prześlemy środki do banku beneficjenta w bieżącym dniu.  
Zlecenia złożone między godz. 12:00 a 20:00, zrealizujemy w bieżącym dniu, przy czym bank beneficjenta otrzyma środki w następnym dniu roboczym.  
Zlecenia złożone po godz. 20:00 zrealizujemy w następnym dniu roboczym.
- Zlecenia kierowane do systemu **SORBNET2**, złożone do godziny 14:00, zrealizujemy w bieżącym dniu. Zlecenia złożone po godz. 14:00 zrealizujemy w następnym dniu roboczym.
- Zlecenia **Przelewu masowego i Przelewu masowego Plus**, złożone do godziny 11:40, zrealizujemy i prześlemy środki do banku beneficjenta w tym samym dniu.  
Zlecenia złożone między godz. 11:40 a 20:00, zrealizujemy w bieżącym dniu, przy czym bank beneficjenta otrzyma środki w następnym dniu roboczym.  
Zlecenia złożone po godz. 20:00, zrealizujemy w następnym dniu roboczym.
- Zlecenia **Polecenia Zapłaty**, masowe i detaliczne, złożone do godziny 20:00, zrealizujemy w następnym dniu roboczym. Zlecenia złożone po godz. 20:00 zrealizujemy w drugim dniu roboczym.
- Zlecenia **Przekazu Poczтового**, złożone do godziny 20:00, prześlemy do realizacji Poczcie Polskiej w następnym dniu roboczym. Zlecenia złożone po godz. 20:00, prześlemy do realizacji Poczcie Polskiej w drugim dniu roboczym.

#### Płatności krajowe zlecane w formie papierowej

- Zlecenia kierowane do systemu **ELIXIR**, złożone do godziny 10:00, zrealizujemy w bieżącym dniu. Zlecenia złożone po godz. 10:00 zrealizujemy w następnym dniu roboczym.

- Zlecenia kierowane do systemu **SORBNET2**, złożone do godziny 10:00, zrealizujemy w bieżącym dniu. Zlecenia złożone po godz. 10:00 zrealizujemy w następnym dniu roboczym.

#### **Płatności krajowe zlecane za pomocą komunikatów SWIFT MT 101**

- Zlecenia kierowane do systemu **ELIXIR**, złożone do godziny 12:00, zrealizujemy i prześlemy środki do banku beneficjenta w bieżącym dniu.  
Zlecenia złożone między godz. 12:00 a 15:00, zrealizujemy w bieżącym dniu, przy czym bank beneficjenta otrzyma środki w następnym dniu roboczym.  
Zlecenia złożone po godz. 15:00 zrealizujemy w następnym dniu roboczym.
- Zlecenia kierowane do systemu **SORBNET2**, złożone do godziny 14:00, zrealizujemy w bieżącym dniu. Zlecenia złożone po godz. 14:00, zrealizujemy w następnym dniu roboczym.

#### **Płatności zagraniczne zlecane za pomocą systemów bankowości elektronicznej**

- Zlecenia **płatności zagranicznych** (przelewy za granicę w walucie obcej, przelewy w walucie obcej na rachunek w innym banku krajowym, zlecenia pokrycia inkasa), złożone do godziny 11:00, zrealizujemy w bieżącym dniu. Zlecenia złożone po godz. 11:00 zrealizujemy w następnym dniu roboczym.
- Zlecenia Polecenia Przelewu **SEPA** oraz Polecenia Przelewu **EuroEkspres**, złożone do godziny 12:00, zrealizujemy w bieżącym dniu. Zlecenia złożone po godz. 12:00 zrealizujemy w następnym dniu roboczym.

#### **Płatności zagraniczne zlecane za pomocą komunikatów SWIFT MT 101**

- Zlecenia płatności zagranicznych (przelewy za granicę w walucie obcej, przelewy w walucie obcej na rachunek w innym banku krajowym, zlecenia pokrycia inkasa), złożone do godziny 11:00, zrealizujemy w bieżącym dniu. Zlecenia złożone po godz. 11:00, zrealizujemy w następnym dniu roboczym.

#### **Płatności zagraniczne zlecane w formie papierowej**

- Zlecenia płatności zagranicznych (przelewy za granicę w walucie obcej, przelewy w walucie obcej na rachunek w innym banku krajowym, zlecenia pokrycia inkasa), złożone do godziny 10:00, zrealizujemy w bieżącym dniu. Zlecenia złożone po godz. 10:00, zrealizujemy w następnym dniu roboczym.

Pozostałe typy zleceń zrealizujemy w standardowym trybie i godzinach.

W dniach 27 i 30 grudnia 2019 r. zlecenia płatności krajowych i zagranicznych realizujemy w standardowym trybie i godzinach.

#### **Informacje dotyczące realizacji zamówień na karty przedpłacone**

- do dnia 17 grudnia 2019 r., najpóźniej do godz. 14:00, prosimy złożyć za pomocą systemu bankowości elektronicznej mBank CompanyNet zamówienia na karty przedpłacone z opcją dostawy kurierem, z przedświadczeniem terminem realizacji (wysyłka kart przez bank). Wnioski, które otrzymamy po tym terminie zrealizujemy na bieżąco. Ze względu na dni wolne od pracy wyślemy karty najwcześniej w dniu 30 grudnia 2019 r.;
- w okresie od dnia 17 grudnia, od godz. 14:00, do dnia 23 grudnia 2019 r., najpóźniej do godz. 14:00, prosimy składać za pomocą systemu bankowości elektronicznej mBank CompanyNet zamówienia na karty przedpłacone z terminem realizacji w roku 2020 (wysyłka kart przez bank). Wnioski, które otrzymamy po tym terminie zrealizujemy na bieżąco. Ze względu na dni wolne od pracy wyślemy karty w dniach 2-3 stycznia 2019 r.

#### **Informacje dotyczące wypłat z kredytów oraz spłat należności kredytowych**

- **Zlecenia wypłaty z kredytów** (szczególnie te, które zrealizujemy w formie przelewów krajowych lub zagranicznych w 2019 r.) prosimy składać najpóźniej do godz. 15:00, 27 grudnia 2019 r. Dyspozycje przesłane po tym terminie zrealizujemy 2 stycznia 2019 r.;
- **Środki na spłatę kredytów** w okresie od 27 do 30 grudnia 2019 r. prosimy dostarczyć na rachunki wskazane do spłaty, najpóźniej do godz. 11:00 danego dnia;
- **Środki na spłatę kredytów 31 grudnia 2019 r.** prosimy dostarczyć na rachunki wskazane do spłaty poprzedniego dnia roboczego tj. 30 grudnia 2019 r. Środki, które wpłyną 31 grudnia 2019 możemy rozliczyć na spłatę dopiero 2 stycznia 2019 r.;

#### **Zawieranie transakcji w Departamencie Sprzedaży Rynków Finansowych**

- zawieranie transakcji i składanie ofert (zarówno telefonicznie, jak za pośrednictwem platformy transakcyjnej mPlatforma walutowa) w Departamencie Sprzedaży Rynków Finansowych będzie możliwe:
  - 24 grudnia w godzinach 8:00 – 14:00
  - 31 grudnia w godzinach 8:00 – 16:00

## Informacje dotyczące sortowni współpracujących z mBankiem

Inkaso bezpośrednie będzie przyjmowane od Klientów:

| Sortownia Impel  | 24 grudnia   | 25 - 26 grudnia | 27 grudnia  | 28 grudnia  | 29 grudnia  | 30 grudnia  | 31 grudnia  | 1 stycznia 2020 |
|------------------|--------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| Godziny otwarcia |              |                 |             |             |             |             |             |                 |
| COG Białystok    | 06:00-14:00  | nieczynne       | 24h         | 00:00-6:00  | nieczynne   | 6:00-00:00  | 00:00-18:00 | 22:00-00:00     |
| COG Bydgoszcz    | 00:00 -14:00 | nieczynne       | 24h         | 24h         | 24h         | 24h         | 00:00-18:00 | 20:00-00:00     |
| COG Częstochowa  | 00:00-14:00  | nieczynne       | 24h         | 00:00-16:00 | 20:00-00:00 | 24h         | 00:00-18:00 | 20:00-00:00     |
| COG Gdańsk       | 00:00-14:00  | nieczynne       | 24h         | 24 h        | 24 h        | 24h         | 00:00-18:00 | 18:00-00:00     |
| COG Katowice     | 00:00-14:00  | nieczynne       | 05:00-00:00 | 24 h        | 24 h        | 24h         | 00:00-18:00 | nieczynne       |
| COG Łódź         | 06:00-14:00  | nieczynne       | 06:00-00:00 | 24 h        | 24 h        | 06:00-00:00 | 00:00-18:00 | nieczynne       |
| COG Opole        | 00:00-14:00  | nieczynne       | 22:00-00:00 | 22:00-00:00 | 24h         | 06:00-00:00 | 00:00-18:00 | 22:00-00:00     |
| COG Poznań       | 00:00-14:00  | nieczynne       | 24h         | 24h         | 24h         | 06:00-00:00 | 00:00-18:00 | 22:00-00:00     |
| COG Rzeszów      | 06:00-14:00  | nieczynne       | 06:00-00:00 | 00:00-20:00 | 20:00-00:00 | 06:00-00:00 | 00:00-18:00 | nieczynne       |
| COG Szczecin     | 00:00-14:00  | nieczynne       | 06:00-00:00 | nieczynne   | nieczynne   | 06:00-00:00 | 00:00-18:00 | nieczynne       |
| COG Warszawa     | 00:00-14:00  | nieczynne       | 24 h        | 24 h        | 24 h        | 06:00-00:00 | 00:00-18:00 | 20:00-00:00     |
| COG Wrocław      | 00:00-14:00  | nieczynne       | 24 h        | 24 h        | 24 h        | 06:00-00:00 | 00:00-18:00 | 24 h            |

| Sortownia CHL    | 24 grudnia  | 25 grudnia  | 26 grudnia  | 27 grudnia  | 28 grudnia  | 29 grudnia  | 30 grudnia  | 31 grudnia | 1 stycznia 2020 |
|------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-----------------|
| Godziny otwarcia |             |             |             |             |             |             |             |            |                 |
| Białystok        | 00:00-00:00 | 06:00-18:00 | nieczynne   | 18:00-00:00 | 24h         | 20:00-04:00 | 20:00-06:00 | 24h        | 06:00-18:00     |
| Olsztyn          | 00:00-00:00 | 06:00-19:00 | nieczynne   | 19:00-06:00 | 06:00-19:00 | nieczynne   | 19:00-06:00 | 24h        | 06:00-19:00     |
| Gdańsk           | 07:00-07:00 | 06:00-22:00 | nieczynne   | 19:00-07:00 | 19:00-07:00 | 19:00-07:00 | 19:00-07:00 | 24h        | 06:00-22:00     |
| Bydgoszcz        | 07:00-07:00 | 06:00-22:00 | nieczynne   | 19:00-07:00 | 19:00-07:00 | nieczynne   | 19:00-07:00 | 24h        | 06:00-22:00     |
| Koszalin         | 06:00-06:00 | 06:00-17:00 | nieczynne   | 20:00-06:00 | 06:00-22:00 | nieczynne   | 20:00-06:00 | 24h        | 06:00-20:00     |
| Szczecin         | 00:00-00:00 | 00:00-16:00 | nieczynne   | 19:00-00:00 | 24h         | nieczynne   | 19:00-00:00 | 24h        | 00:00-16:00     |
| Poznań           | 06:00-00:00 | 00:00-16:00 | nieczynne   | nieczynne   | 06:00-00:00 | 00:00-14:00 | 18:00-00:00 | 24h        | 00:00-16:00     |
| Wrocław          | 06:00-00:00 | 00:00-16:00 | nieczynne   | nieczynne   | 06:00-00:00 | 00:00-14:00 | 18:00-00:00 | 24h        | 00:00-16:00     |
| Nowa Sól         | 06:00-06:00 | 06:00-18:00 | nieczynne   | 18:00-06:00 | 24h         | 18:00-06:00 | 18:00-06:00 | 24h        | 06:00-22:00     |
| Katowice         | 07:00-07:00 | 07:00-20:00 | 13:00-19:00 | 13:00-07:00 | 24h         | nieczynne   | 24h         | 24h        | 07:00-16:00     |
| Kraków           | 06:00-06:00 | 06:00-22:00 | nieczynne   | 22:00-06:00 | 24h         | 22:00-06:00 | 22:00-06:00 | 24h        | 06:00-22:00     |
| Rzeszów          | 06:00-00:00 | 00:00-19:00 | nieczynne   | 21:00-00:00 | 24h         | 00:00-14:00 | 07:00-15:00 | 24h        | 00:00-22:00     |
| Warszawa         | 00:00-00:00 | 00:00-07:00 | 15:00-18:00 | 15:00-00:00 | 24h         | 24h         | 24h         | 24h        | 00:00-20:00     |
| Łódź             | 00:00-00:00 | 00:00-16:00 | nieczynne   | 20:00-00:00 | 24h         | 14:00-00:00 | 16:00-24:00 | 24h        | 00:00-19:00     |
| Kielce           | 06:00-06:00 | 06:00-20:00 | nieczynne   | nieczynne   | 24h         | nieczynne   | nieczynne   | 24h        | 06:00-20:00     |
| Lublin           | 00:00-00:00 | 06:00-19:00 | 18:00-00:00 | 19:00-07:00 | 24h         | 19:00-07:00 | 19:00-07:00 | 24h        | 06:00-19:00     |

| Sortownia Solid         | 24 grudnia       | 25 grudnia | 26 grudnia  | 27 grudnia  | 28 grudnia                            | 29 grudnia                            | 30 grudnia  | 31 grudnia  | 1 stycznia 2020 |
|-------------------------|------------------|------------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------|-------------|-----------------|
|                         | Godziny otwarcia |            |             |             |                                       |                                       |             |             |                 |
| <b>MCG Białystok</b>    | 06:00-22:00      | nieczynne  | 14:00-06:00 | 24h         | 06:00-03:00                           | 20:00-04:00                           | 24h         | 06:00-20:00 | 14:00-06:00     |
| <b>MCG Bydgoszcz</b>    | 00:00-17:00      | nieczynne  | 22:00-06:00 | 06:00-00:00 | 06:00-22:00                           | 22:00-06:00                           | 06:00-00:00 | 00:00-20:00 | 22:00-06:00     |
| <b>MCG Gdynia</b>       | 00:00-16:00      | nieczynne  | 14:00-00:00 | 24h         | 24h                                   | 14:00-00:00                           | 24h         | 00:00-18:00 | 14:00-00:00     |
| <b>MCG Katowice</b>     | 00:00-16:00      | nieczynne  | nieczynne   | 06:00-24:00 | całą dobę, przerwa między 06:00-10:10 | całą dobę, przerwa między 06:00-10:10 | 24h         | 00:00-02:00 | nieczynne       |
| <b>MCG Kielce</b>       | 00:00-17:00      | nieczynne  | nieczynne   | 24h         | 00:00-23:00                           | 09:00-00:00                           | 24h         | 00:00-20:00 | nieczynne       |
| <b>MCG Kraków</b>       | 00:00-18:00      | nieczynne  | 22:00-06:00 | 24h         | 06:00-14:00                           | 22:00-00:00                           | 24h         | 24h         | 22:00-00:00     |
| <b>MCG Lublin</b>       | 00:00-15:00      | nieczynne  | 22:00-00:00 | 24h         | 18:00-00:00                           | 21:00-00:00                           | 24h         | 00:00-19:00 | 22:00-00:00     |
| <b>MCG Łódź</b>         | 00:00-20:00      | nieczynne  | 14:00-06:00 | 24h         | 12:00-06:00                           | 21:00-06:00                           | 24h         | 06:00-20:00 | 18:00-06:00     |
| <b>MCG Olsztyn</b>      | 06:00-19:00      | nieczynne  | 08:00-02:00 | 24h         | 12:00-06:00                           | 21:00-06:00                           | 24h         | 06:00-20:00 | 18:00-06:00     |
| <b>MCG Poznań</b>       | 06:00-16:00      | nieczynne  | 22:00-06:00 | 24h         | 24h                                   | 24h                                   | 24h         | 06:00-20:00 | 22:00-00:00     |
| <b>MCG Rzeszów</b>      | 24:00-16:00      | nieczynne  | 22:00-00:00 | 24h         | 00:00-23:00                           | 21:00-00:00                           | 24h         | 00:00-18:00 | 20:30-00:00     |
| <b>MCG Szczecin</b>     | 06:00-17:00      | nieczynne  | 22:00-06:00 | 06:00-06:00 | 22:00-06:00                           | 22:00-06:00                           | 24h         | 06:00-18:00 | 22:00-06:00     |
| <b>MCG Warszawa</b>     | 00:00-15:00      | nieczynne  | 21:00-00:00 | 24h         | 24h                                   | 24h                                   | 24h         | 00:00-15:00 | 21:00-00:00     |
| <b>MCG Wrocław</b>      | 06:00-16:00      | nieczynne  | nieczynne   | 06:00-06:00 | 06:00-15:00                           | 20:00-06:00                           | 24h         | 06:00-16:00 | nieczynne       |
| <b>MCG Zielona Góra</b> | 00:00-13:00      | nieczynne  | 22:00-6:00  | 06:00-06:00 | nieczynne                             | 22:00-06:00                           | 24h         | 06:00-13:00 | 22:00-06:00     |