



Obsługa Klientów w ostatnich dniach 2015 roku

W celu zapewnienia sprawnej obsługi Klientów w okresie świąteczno – noworocznym, uprzejmie informujemy, że w ostatnich dniach 2015 r. obsługa ta będzie się odbywała zgodnie z poniższym harmonogramem:

Oddziały Korporacyjne oraz Biura Korporacyjne

- w dniu **24 grudnia 2015 r.** (czwartek) - w godzinach **8:00 – 13:00**
(Oddział Korporacyjny **Gorzów Wielkopolski** – w godzinach **9:00 – 13:00**)
- w dniu **31 grudnia 2015 r.** (czwartek) - w godzinach **8:00 – 14:00**
(Oddziały Korporacyjne: **Koszalin i Szczecin** – w godzinach **8:00 – 13:00**; Oddział Korporacyjny **Gorzów Wielkopolski** – w godzinach **9:00 – 13:00**)

Contact Center - linia wsparcia użytkowników bankowości elektronicznej

- w dniu **24 grudnia 2015 r.** (czwartek) - w godzinach **8:00 – 13:00**
- w dniu **31 grudnia 2015 r.** (czwartek) - w godzinach **8:00 – 16:00**

Informacje dotyczące realizacji zleceń płatności krajowych i zagranicznych

24 grudnia 2015 r.

Płatności krajowe

- w dniu **24 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 10:00**, należy składać **krajowe zlecenia polecenia przelewu w formie papierowej**, skutkujące realizacją i przekazaniem środków za pośrednictwem systemu **ELIXIR** do banku beneficjenta w tym samym dniu - zlecenia złożone po godz. 10:00 zostaną zrealizowane w dniu 28 grudnia 2015 r.;
- w dniu **24 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 10:00**, należy składać **krajowe zlecenia przelewu w formie papierowej**, które mają zostać zrealizowane za pośrednictwem systemu **SORBNET2** w tym samym dniu - zlecenia złożone po godz. 10:00 zostaną zrealizowane w dniu 28 grudnia 2015 r.;
- w dniu **24 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 11:30**, należy składać **krajowe zlecenia polecenia przelewu za pomocą systemu bankowości elektronicznej**, skutkujące realizacją i przekazaniem środków za pośrednictwem systemu **ELIXIR** do banku beneficjenta w dniu 24 grudnia 2015 r. Zlecenia złożone po godz. 11:30 a do godz. 18:00 będą realizowane w tym samym dniu, przy czym przekazanie środków do banku beneficjenta nastąpi 28 grudnia 2015 r. Zlecenia złożone po godz. 18:00 będą zrealizowane 28 grudnia 2015 r.;
- w dniu **24 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 11:30**, należy składać **krajowe zlecenia polecenia przelewu za pomocą komunikatu SWIFT MT101**, skutkujące realizacją i przekazaniem środków za pośrednictwem systemu **ELIXIR** do banku beneficjenta w dniu 24 grudnia 2015 r. Zlecenia złożone po godz. 11:30, a do godz. 15:00, będą realizowane w tym samym dniu, przekazanie środków do banku beneficjenta nastąpi 28 grudnia 2015 r. Zlecenia złożone po godz. 15:00 będą zrealizowane 28 grudnia 2015 r.;
- w dniu **24 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 11:10**, należy składać **krajowe zlecenia polecenia przelewu masowego i masowego plus za pomocą systemów bankowości elektronicznej**, skutkujące realizacją i przekazaniem środków do banku beneficjenta w dniu 24 grudnia 2015 r. Zlecenia złożone po godz. 11:10 a do godz. 18:00, będą realizowane w tym samym dniu, przy czym przekazanie środków do banku beneficjenta nastąpi 28 grudnia 2015 r. Zlecenia złożone po godz. 18:00 będą zrealizowane 28 grudnia 2015 r.;
- w dniu **24 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 14:00**, należy składać **krajowe zlecenia polecenia przelewu za pośrednictwem komunikatu SWIFT MT101 oraz systemów bankowości elektronicznej**, skutkujące realizacją i przekazaniem środków za pośrednictwem systemu **SORBNET2** do banku beneficjenta w dniu 24 grudnia 2015 r. Zlecenia złożone po godz. 14:00 będą zrealizowane 28 grudnia 2015 r.;

Płatności zagraniczne

- w dniu **24 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 10:00**, należy składać **zlecenia płatności zagranicznych** (przelewy za granicę w walucie obcej, przelewy w walucie obcej na rachunek w innym banku krajowym, zlecenia pokrycia inkasa) **w formie papierowej**, które mają być realizowane tego samego dnia - zlecenia przyjęte po godz. 10:00 zostaną zrealizowane w dniu 28 grudnia 2015 r.;
- w dniu **24 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 11:00**, należy składać **zlecenia płatności zagranicznych** (przelewy za granicę w walucie obcej, przelewy w walucie obcej na rachunek w innym banku krajowym, zlecenia pokrycia inkasa) **za pomocą komunikatu SWIFT MT101 oraz systemów bankowości elektronicznej**, które mają być realizowane tego samego dnia - zlecenia przyjęte po godz. 11:00 zostaną zrealizowane w dniu 28 grudnia 2015 r.;
- w dniu **24 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 13:00**, należy składać **zlecenia Polecenia Przelewu SEPA oraz Polecenia Przelewu EuroEkspres za pośrednictwem systemów bankowości elektronicznej**, które mają być realizowane tego samego dnia - zlecenia przyjęte po godz. 13:00 zostaną zrealizowane w dniu 28 grudnia 2015 r.;

30 grudnia 2015 r.

Płatności krajowe

- **w dniu 30 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 15:00**, należy składać **zlecenia na rzecz ZUS oraz organów podatkowych, w formie papierowej**, które mają zostać zrealizowane i przekazane do banku beneficjenta w bieżącym roku - zlecenia złożone po godz. 15:00 zostaną zrealizowane w dniu 31 grudnia, przy czym przekazanie środków do banku beneficjenta nastąpi w dniu 4 stycznia 2016 r.;
- **w dniu 30 grudnia 2015 r., najpóźniej do godziny 18:00**, należy składać **zlecenia na rzecz ZUS oraz organów podatkowych za pomocą systemów bankowości elektronicznej**, które mają zostać zrealizowane w bieżącym roku - zlecenia złożone po godz. 18:00 zostaną zrealizowane w dniu 31 grudnia, przy czym przekazanie środków do banku beneficjenta nastąpi w dniu 4 stycznia 2016 r.;
- **do dnia 30 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 18:00**, należy składać za pomocą systemów bankowości elektronicznej **zlecenia Polecenia Zapłaty Masowe i Detaliczne**, które mają zostać zrealizowane jeszcze w bieżącym roku;
- **do dnia 30 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 18:00**, należy składać **zlecenia Przekazu Poczтового**, które mają zostać przekazane do realizacji Operatorowi Poczтовemu w bieżącym roku - zlecenia złożone po godz. 18:00 zostaną przekazane do realizacji Operatorowi pocztowemu w dniu 4 stycznia 2016 r.;

31 grudnia 2015 r.

Płatności krajowe

- **w dniu 31 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 10:00**, należy składać **krajowe zlecenia polecenia przelewu w formie papierowej**, skutkujące realizacją i przekazaniem środków za pośrednictwem systemu **ELIXIR** do banku beneficjenta w bieżącym roku - zlecenia złożone po godz. 10:00 zostaną zrealizowane w dniu 4 stycznia 2016 r.;
- **w dniu 31 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 10:00**, należy składać **krajowe zlecenia przelewu w formie papierowej**, które mają zostać zrealizowane za pośrednictwem systemu **SORBNET2** w bieżącym roku - zlecenia złożone po godz. 10:00 zostaną zrealizowane w dniu 4 stycznia 2016 r.;
- **w dniu 31 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 11:10**, należy składać **krajowe zlecenia Przelewu masowego i masowego plus za pomocą systemów bankowości elektronicznej**, skutkujące realizacją i przekazaniem środków do banku beneficjenta w bieżącym roku. Zlecenia złożone po godz. 11:10, a przed godz. 18:00, będą realizowane w bieżącym roku, przy czym przekazanie środków do banku beneficjenta nastąpi w dniu 4 stycznia 2016 r. - zlecenia złożone po godz. 18:00 zostaną zrealizowane w dniu 4 stycznia 2016 r.;
- **w dniu 31 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 11:30**, należy składać **krajowe zlecenia polecenia przelewu za pomocą systemów bankowości elektronicznej**, skutkujące realizacją i przekazaniem środków za pośrednictwem systemu **ELIXIR** do banku beneficjenta w bieżącym roku. Zlecenia złożone po godz. 11:30, a do godz. 18:00 będą realizowane w bieżącym roku, przy czym przekazanie środków do banku beneficjenta nastąpi w dniu 4 stycznia 2016 r. - zlecenia złożone po godz. 18:00 zostaną zrealizowane w dniu 4 stycznia 2016 r.;
- **w dniu 31 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 11:30**, należy składać **krajowe zlecenia polecenia przelewu za pomocą komunikatu SWIFT MT101**, skutkujące realizacją i przekazaniem środków za pośrednictwem systemu **ELIXIR** do banku beneficjenta w bieżącym roku. Zlecenia złożone po godz. 11:30, a do godz. 15:00 będą realizowane w bieżącym roku, a przekazanie środków do banku beneficjenta nastąpi w dniu 4 stycznia 2016 r. - zlecenia złożone po godz. 15:00 zostaną zrealizowane w dniu 4 stycznia 2016 r.;
- **w dniu 31 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 14:00**, należy składać **za pomocą komunikatu SWIFT MT101 oraz systemów bankowości elektronicznej krajowe zlecenia przelewu**, które mają zostać zrealizowane za pośrednictwem systemu **SORBNET2** w bieżącym roku - zlecenia złożone po godz. 14:00 zostaną zrealizowane w dniu 4 stycznia 2016 r.;
- **w dniu 31 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 18:00**, należy składać za pomocą systemów bankowości elektronicznej **zlecenia Polecenia Zapłaty Masowe i Detaliczne**, które mają zostać zrealizowane w dniu 4 stycznia 2016 r. - zlecenia złożone po godz. 18:00 zostaną zrealizowane w dniu 5 stycznia 2016 r.;
- **Zlecenia Przekazu Poczтового złożone w dniu 31 grudnia 2015 r. najpóźniej do godziny 18:00**, zostaną przekazane do realizacji Operatorowi Poczтовemu w dniu 4 stycznia 2016 r. - zlecenia złożone w dniu 31 grudnia 2015 r. po godz. 18:00 zostaną przekazane do realizacji Operatorowi Poczтовemu w dniu 5 stycznia 2016 r.;

Płatności zagraniczne

- **w dniu 31 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 10:00**, należy składać **zlecenia płatności zagranicznych** (przelewy za granicę w walucie obcej, przelewy w walucie obcej na rachunek w innym banku krajowym, zlecenia pokrycia inkasa) **w formie papierowej**, które mają być realizowane tego samego dnia - zlecenia przyjęte po godz. 10:00 zostaną zrealizowane w dniu 4 stycznia 2016 r.;
- **w dniu 31 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 11:00**, należy składać **zlecenia płatności zagranicznych** (przelewy za granicę w walucie obcej, przelewy w walucie obcej na rachunek w innym banku krajowym, zlecenia pokrycia inkasa) **za pomocą komunikatu SWIFT MT101 lub systemów bankowości elektronicznej**, które mają być realizowane tego samego dnia - zlecenia przyjęte po godz. 11:00 zostaną zrealizowane w dniu 4 stycznia 2016 r.;
- **w dniu 31 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 13:00**, należy składać zlecenia **Polecenia Przelewu SEPA oraz Polecenia Przelewu EuroEkspres za pośrednictwem systemów bankowości elektronicznej**, które mają być realizowane tego samego dnia - zlecenia przyjęte po godz. 13:00 zostaną zrealizowane w dniu 4 stycznia 2016 r.;

Informacje dotyczące realizacji zamówień na karty płatnicze

- **do dnia 17 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 14:00**, należy składać za pomocą systemu bankowości elektronicznej mBank CompanyNet zamówienia na karty przedpłacone z przedświadczeniem terminem realizacji (wysyłka kart przez bank). Wnioski złożone po tym terminie będą realizowane przez bank na bieżąco, jednak ze względu na dni wolne od pracy wysyłka kart nastąpi w dniu 28 grudnia 2015 r.;
- **w okresie od dnia 17 grudnia, po godz. 14:00, do dnia 24 grudnia 2015 r., najpóźniej do godz. 11:00**, należy składać za pomocą systemu bankowości elektronicznej mBank CompanyNet zamówienia na karty przedpłacone z terminem realizacji w roku 2015 (wysyłka kart przez bank). Wnioski złożone po tym terminie będą realizowane na bieżąco, jednak ze względu na dni wolne od pracy wysyłka kart nastąpi w dniach 4-5 stycznia 2016 r.;

Informacje dotyczące wypłat z kredytów oraz przekazywania środków na spłatę należności kredytowych

- **Do dnia 30 grudnia 2015 r. najpóźniej do godz. 15:00** należy składać **zlecenia wypłaty z kredytów** (szczególnie te, które mają być zrealizowane w formie przelewów krajowych lub zagranicznych w 2015 r.). Dyspozycje przesłane po tym terminie będą realizowane w dniu 4 stycznia 2016 r.
- **Środki na spłatę kredytów w okresie od 28 do 30 grudnia 2015 r.** powinny być dostarczane na rachunki wskazane do spłaty **najpóźniej do godz. 11:00 danego dnia**.
- **Środki na spłatę kredytów 31 grudnia 2015 r.** powinny być dostarczone na rachunki wskazane do spłaty **poprzedniego dnia tj. 30 grudnia 2015 r.** Środki, które wpłyną 31 grudnia 2015 mogą zostać rozliczone na spłatę dopiero w dniu 4 stycznia 2016 r.

W Departamencie Sprzedaży Rynków Finansowych zawieranie transakcji (zarówno telefonicznie, jak i za pośrednictwem platformy transakcyjnej mPlatforma walutowa) będzie możliwe:

- w dniu **24 grudnia 2015 r.** - w godzinach **8:00-15:30**
- w dniu **31 grudnia 2015 r.** - w godzinach **8:00-15:30**

Informacje dotyczące sortowni współpracujących z mBankiem

Inkaso bezpośrednie będzie przyjmowane od Klientów:

Sortownia	Godziny otwarcia		
	Od	Do	
w dniu 24 grudnia 2015 r.			
sortownie Solid MCG	RCG Katowice	standardowa godzina otwarcia	22:00
	RCG Szczecin	06:00	15:00 (dyżur* 15:00- 20:00)
	RCG Białystok	06:00	18:00
	RCG Częstochowa	06:00	19:30
	RCG Gdynia	standardowa godzina otwarcia	22:00
	RCG Warszawa	07:00	15:00 (dyżur* 15:00- 24:00)
	RCG Poznań	standardowa godzina otwarcia	22:00
	RCG Kraków	standardowa godzina otwarcia	18:00
	RCG Lublin	standardowa godzina otwarcia	16:00

Sortownia		Godziny otwarcia	
		Od	Do
sortownie Impel Cash Solutions	COG Warszawa	czynne całą dobę	
	COG Wrocław	standardowa godzina otwarcia	19:00
	COG Bydgoszcz - Gdańska	standardowa godzina otwarcia	18:00
	COG Bydgoszcz - Modrzewiowa	standardowa godzina otwarcia	18:00
	COG Rzeszów	standardowa godzina otwarcia	18:00
	COG Katowice	czynne całą dobę	
	COG Poznań	standardowa godzina otwarcia	18:00
	COG Szczecin	standardowa godzina otwarcia	17:00
	COG Gdańsk	standardowa godzina otwarcia	16:00
	COG Łódź	standardowa godzina otwarcia	16:00
	COG Kraków	czynne całą dobę	
	COG Białystok	standardowa godzina otwarcia	19:00
	COG Lublin	standardowa godzina otwarcia	16:00
	COG Olsztyn	standardowa godzina otwarcia	16:00
	COG Opole	standardowa godzina otwarcia	19:00
	COG Częstochowa	standardowa godzina otwarcia	18:00
sortownie Konsalnet Cash Management	wszystkie sortownie Konsalnet Cash Management	00:00	16:00
w dniu 25 grudnia 2015 r.			
sortownie Solid MCG	wszystkie sortownie Solid MCG	nieczynne	
sortownie Impel Cash Solutions	wszystkie sortownie Impel Cash Solutions	nieczynne	
sortownie Konsalnet Cash Management	wszystkie sortownie Konsalnet Cash Management	nieczynne	
w dniu 26 grudnia 2015 r.			
sortownie Solid MCG	RCG Warszawa	21:00	6:00 następnego dnia
	RCG Szczecin	20:00	6:00 następnego dnia
	pozostałe sortownie Solid MCG	nieczynne	
sortownie Impel Cash Solutions	wszystkie sortownie Impel Cash Solutions	nieczynne	
sortownie Konsalnet Cash Management	wszystkie sortownie Konsalnet Cash Management	nieczynne	
w dniach od 27 do 30 grudnia 2015 r.			
sortownie Solid MCG	wszystkie sortownie SOLID MCG	czynne w standardowym trybie	
sortownie Impel Cash Solutions	wszystkie sortownie Impel Cash Solutions	czynne w standardowym trybie	

Sortownia		Godziny otwarcia	
		Od	Do
sortownie Konsalnet Cash Management	wszystkie sortownie Konsalnet Cash Management	czynne w standardowym trybie	
w dniu 31 grudnia 2015 r.			
sortownie Solid MCG	RCG Katowice	06:00	24:00
	RCG Szczecin	06:00	15:00 (dyżur* 15:00- 20:00)
	RCG Częstochowa	06:00	19:30
	RCG Warszawa	07:00	15:00 (dyżur* 15:00- 24:00)
	RCG Poznań	06:00	22:00
	RCG Lublin	standardowa godzina otwarcia	20:00
	RCG Gdynia	standardowa godzina otwarcia	22:00
	RCG Białystok	06:00	22:00
	RCG Kraków	czynne całą dobę	
	sortownie Impel Cash Solutions	COG Warszawa	czynne całą dobę
COG Wrocław		standardowa godzina otwarcia	19:00
COG Bydgoszcz - Gdańska		standardowa godzina otwarcia	20:00
COG Bydgoszcz - Modrzewiowa		standardowa godzina otwarcia	18:00
COG Rzeszów		standardowa godzina otwarcia	18:00
COG Katowice		czynne całą dobę	
COG Poznań		standardowa godzina otwarcia	20:00
COG Szczecin		standardowa godzina otwarcia	20:00
COG Gdańsk		standardowa godzina otwarcia	16:00
COG Łódź		standardowa godzina otwarcia	20:00
COG Kraków		czynne całą dobę	
COG Białystok		standardowa godzina otwarcia	22:00
COG Lublin		standardowa godzina otwarcia	21:00
COG Olsztyn		standardowa godzina otwarcia	18:00
COG Opole		standardowa godzina otwarcia	19:00
COG Częstochowa	standardowa godzina otwarcia	18:00	
sortownie Konsalnet Cash Management	wszystkie sortownie Konsalnet Cash Management	00:00	18:00

Sortownia		Godziny otwarcia	
		Od	Do
w dniu 1 stycznia 2016 r.			
sortownie Solid MCG	RCG Szczecin	20:00	06:00 następnego dnia
	RCG Katowice	18:00	standardowa godzina zamknięcia
	RCG Kraków	22:00	06:00 następnego dnia
	pozostałe sortownie Solid MCG	nieczynne	
sortownie Impel Cash Solutions	wszystkie sortownie Impel Cash Solutions	nieczynne	
sortownie Konsalnet Cash Management	wszystkie sortownie Konsalnet Cash Management	nieczynne	

* **dyżur** - oznacza odebranie inkasa od konwojentów/Klienta i/lub sprawdzenie działania wrzutni gotówkowej.

Wprowadzenie ww. granicznych terminów składania zleceń przeznaczonych do realizacji w 2015 roku wynika z konieczności dostosowania przez mBank operacji do funkcjonowania systemów rozliczeń międzybankowych. Rekomendujemy Państwu wcześniejsze, niż wskazane w niniejszym komunikacie, składanie zleceń dotyczących rozliczeń w bieżącym roku.

Departament Bankowości Transakcyjnej