

Obsługa Klientów w ostatnich dniach 2014 roku

W celu zapewnienia sprawnej obsługi Klientów w okresie świąteczno – noworocznym, uprzejmie informujemy, że w ostatnich dniach 2014 r. obsługa ta będzie się odbywała zgodnie z poniższym harmonogramem:

Oddziały Korporacyjne oraz Biura Korporacyjne

- w dniu **24 grudnia 2014 r.** (środa) - w godzinach **8:00 – 13:00**
- w dniu **31 grudnia 2014 r.** (środa) - w godzinach **8:00 – 14:00**

Contact Center - linia wsparcia użytkowników bankowości elektronicznej

- w dniu **24 grudnia 2014 r.** (środa) - w godzinach **8:00 – 13:30**
- w dniu **31 grudnia 2014 r.** (środa) - w godzinach **8:00 – 16:00**

Informacje dotyczące realizacji zleceń płatności krajowych i zagranicznych

24 grudnia 2014 r.

Płatności krajowe

- w dniu **24 grudnia 2014 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 29 grudnia 2014 r.;
- w dniu **24 grudnia 2014 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 29 grudnia 2014 r.;
- w dniu **24 grudnia 2014 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 2014 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 29 grudnia 2014 r. Zlecenia złożone po godz. 18:00 będą zrealizowane 29 grudnia 2014 r.;
- w dniu **24 grudnia 2014 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 2014. Zlecenia złożone po godz. 11:30, a do godz. 15:00, będą realizowane w tym samym dniu, przekazanie środków do banku beneficjenta nastąpi

29 grudnia 2014 r. Zlecenia złożone po godz. 15:00 będą zrealizowane 29 grudnia 2014 r.;

- **w dniu 24 grudnia 2014 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 2014 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 29 grudnia 2014 r. Zlecenia złożone po godz. 18:00 będą zrealizowane 29 grudnia 2014 r.;
- **w dniu 24 grudnia 2014r., najpóźniej do godz. 15:00**, 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 2014 r. Zlecenia złożone po godz. 15:00 będą zrealizowane 29 grudnia 2014 r.;

Płatności zagraniczne

- **w dniu 24 grudnia 2014 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 29 grudnia 2014 r.;
- **w dniu 24 grudnia 2014 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 29 grudnia 2014 r.;
- **w dniu 24 grudnia 2014 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 29 grudnia 2014 r.;

30 grudnia 2014 r.

Płatności krajowe

- **w dniu 30 grudnia 2014 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 2 stycznia 2015 r.;
- **w dniu 30 grudnia 2014 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 2 stycznia 2015 r.;

- **do dnia 30 grudnia 2014 r., 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 2014 r., najpóźniej do godz. 18:00**, należy składać **zlecenia Przekazu Pocztowego**, które mają zostać przekazane do realizacji Operatorowi Pocztowemu w bieżącym roku - zlecenia złożone po godz. 18:00 zostaną przekazane do realizacji Operatorowi pocztowemu w dniu 2 stycznia 2015 r.;

31 grudnia 2014 r.

Płatności krajowe

- **w dniu 31 grudnia 2014 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 2 stycznia 2015 r.;
- **w dniu 31 grudnia 2014 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 2 stycznia 2015 r.;
- **w dniu 31 grudnia 2014 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 2 stycznia 2015 r. - zlecenia złożone po godz. 18:00 zostaną zrealizowane w dniu 2 stycznia 2015 r.;
- **w dniu 31 grudnia 2014 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 2 stycznia 2015 r. - zlecenia złożone po godz. 18:00 zostaną zrealizowane w dniu 2 stycznia 2015 r.;
- **w dniu 31 grudnia 2014 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 2 stycznia 2015 r. - zlecenia złożone po godz. 15:00 zostaną zrealizowane w dniu 2 stycznia 2015 r.;
- **w dniu 31 grudnia 2014 r., najpóźniej do godz. 14:00**, należy składać **za pomocą komunikatu SWIFT MT101 lub 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 2 stycznia 2015 r.;

- **w dniu 31 grudnia 2014 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 2 stycznia 2015 r.
- zlecenia złożone po godz. 18:00 zostaną zrealizowane w dniu 5 stycznia 2015 r.;
- **Zlecenia Przekazu Pocztowego** złożone **w dniu 31 grudnia 2014 r. najpóźniej do godziny 18:00**, zostaną przekazane do realizacji Operatorowi Pocztowemu w dniu 2 stycznia 2015 r. - zlecenia złożone w dniu 31 grudnia 2014 r. po godz. 18:00 zostaną przekazane do realizacji Operatorowi Pocztowemu w dniu 5 stycznia 2015 r.;

Płatności zagraniczne

- **w dniu 31 grudnia 2014 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 2 stycznia 2015 r.;
- **w dniu 31 grudnia 2014 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 2 stycznia 2015 r.;
- **w dniu 31 grudnia 2014 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 2 stycznia 2015 r.;

Informacje dotyczące realizacji zamówień na karty płatnicze

- **do dnia 19 grudnia 2014 r., najpóźniej do godz. 11:00**, należy składać za pomocą systemu bankowości elektronicznej mBank CompanyNet zamówienia na karty przeplacone 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 29 grudnia 2014 r.;
- **w okresie od dnia 19 grudnia, po godz. 11:00, do dnia 24 grudnia 2014 r., najpóźniej do godz. 11:00**, należy składać za pomocą systemu bankowości elektronicznej mBank CompanyNet zamówienia na karty przedplacone z terminem realizacji w roku 2014 (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 2-5 stycznia 2015 r.;

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

- w dniu **24 grudnia 2014 roku** - w godzinach **8:00-15:30**
- w dniu **31 grudnia 2014 roku** - 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 2014 r.			
sortownie Solid MCG	RCG Katowice	6:00	20:00
	RCG Szczecin	6:00	19:00
	RCG Częstochowa	6:00	20:00
	RCG Warszawa	7:00	15:00 (dyżur 15:00- 24:00)
	RCG Poznań	6:00	16:00 (dyżur od godz. 18:00*)
sortownie Impel Cash Solutions	Opole	0:00	17:00
	Katowice	czynne całą dobę	
	COG Bydgoszcz	0:00	17:00
	COG Gdańsk	0:00	17:00
	COG Wrocław	czynne całą dobę	
	COG Poznań	0:00	17:00
	COG Białystok	0:00	17:00
	COG Łódź	0:00	17:00
sortownie Konsalnet Cash Management	wszystkie sortownie KCM	0:00	16:00

w dniu 25 grudnia 2014 r.			
sortownie Solid MCG	RCG Warszawa	14:00	22:00
	pozostałe sortownie Solid MCG	nieczynne	
sortownie Impel Cash Solutions	sortownie Impel: Katowice, Wrocław	czynne (dyżur pełnią pracownicy obsługujący grupy konwojowe*)	
	pozostałe sortownie Impel	nieczynne	
sortownie Konsalnet Cash Management	wszystkie sortownie Konsalnet Cash Management	nieczynne	
w dniu 26 grudnia 2014 r.			
sortownie Solid MCG	RCG Warszawa	14:00	22:00 (dyżur: 22:00 – 6:00*)
	RCG Szczecin	nieczynne	
	RCG Poznań	22:00	6:00
	RCG Katowice	nieczynne	
	RCG Częstochowa	nieczynne	
sortownie Impel Cash Solutions	sortownie Impel: Katowice, Wrocław	czynne (dyżur pełnią pracownicy obsługujący grupy konwojowe*)	
	pozostałe sortownie Impel	nieczynne	
sortownie Konsalnet Cash Management	wszystkie sortownie Konsalnet Cash Management	nieczynne	

w dniu 27 grudnia 2014 r.			
sortownie Solid MCG	RCG Szczecin	20:00	6:00
	RCG Częstochowa	6:00	10:00 (dyżur 22:00 - 06:00*)
	RCG Poznań	18:00	22:00 (dyżur 22:00 - 06:00*)
	RCG Katowice	czynne całą dobę	
	RCG Warszawa	07:00	15:00 (dyżur 15:00 - 22:00*)
sortownie Impel Cash Solutions	sortownie Impel: Katowice, Wrocław	czynne jak w dni robocze	
	pozostałe sortownie Impel	nieczynne	
sortownie Konsalnet Cash Management	wszystkie sortownie Konsalnet Cash Management	czynne jak w dni robocze	
w dniu 28 grudnia 2014 r.			
sortownie Solid MCG	RCG Szczecin	20:00	6:00
	RCG Częstochowa	06:00	10:00
	RCG Poznań	18:00	22:00 (dyżur 22:00 - 06:00*)
	RCG Katowice	czynne całą dobę	
	RCG Warszawa	07:00	15:00 (dyżur 22:00 - 06:00*)
sortownie Impel Cash Solutions	sortownie Impel: Katowice, Wrocław	czynne jak w dni robocze	
	COG: Opole, Bydgoszcz,	nieczynne	

	Gdańsk, Poznań, Białystok		
	Łódź	nieczynne – (dyżur od 18.00*)	
sortownie Konsalnet Cash Management	wszystkie sortownie Konsalnet Cash Management	czynne jak w dni robocze	
w dniu 29 grudnia 2014 r.			
sortownie Solid MCG	Wszystkie sortownie RCG	czynne całą dobę	
sortownie Impel Cash Solutions	wszystkie sortownie Impel	czynne jak w dni robocze	
sortownie Konsalnet Cash Management	wszystkie sortownie Konsalnet Cash Management	czynne jak w dni robocze	
w dniu 30 grudnia 2014 r.			
sortownie Solid MCG	Wszystkie sortownie RCG	czynne całą dobę	
sortownie Impel Cash Solutions	wszystkie sortownie Impel	czynne jak w dni robocze	
sortownie Konsalnet Cash Management	wszystkie sortownie Konsalnet Cash Management	czynne jak w dni robocze	
w dniu 31 grudnia 2014 r.			
sortownie Solid MCG	RCG Szczecin	06:00	20:00
	RCG Częstochowa	06:00	20:00
	RCG Poznań	06:00	20:00 (dyżur od godz. 20:00*)
	RCG Katowice	06:00	22:00
	RCG Warszawa	07:00	15:00 (dyżur

			15:00 - 22:00*)
sortownie Impel Cash Solutions	Sortownie Impel: Katowice, Wrocław	czynne całą dobę	
	pozostałe sortownie Impel:	do godz. 17:00 (w zależności od podjazdu ostatniej grupy konwojowej)	
sortownie Konsalnet Cash Management	wszystkie sortownie KCM	0:00	18:00
w dniu 1 stycznia 2015 r.			
sortownie Solid MCG	RCG Poznań	22:00	06:00
	RCG Warszawa	14:00	22:00
	RCG Katowice	dyżur od 18:00*	
	pozostałe sortownie Solid MCG	nieczynne	
sortownie Impel Cash Solutions	sortownie Impel: Katowice, Wrocław	czynne (dyżur pełnią pracownicy obsługujący grupy konwojowe*)	
	COG Łódź	nieczynne - dyżur od 20.00	
	pozostałe sortownie Impel	nieczynne - (dyżur od 18.00*)	
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 2014 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.