



## Obsługa Klientów w ostatnich dniach 2016 roku (aktualizacja 21 grudnia 2016 r.)

W celu zapewnienia sprawnej obsługi Klientów w okresie świąteczno – noworocznym, uprzejmie informujemy, że w ostatnich dniach 2016 r. obsługa ta będzie się odbywała zgodnie z poniższym harmonogramem:

- **Oddziały Korporacyjne** oraz **Biura Korporacyjne** będą otwarte w standardowych godzinach;
- **Contact Center** - linia wsparcia użytkowników bankowości elektronicznej będzie pracować w standardowych godzinach.

### Informacje dotyczące realizacji zleceń płatności krajowych i zagranicznych

#### 29 grudnia 2016 r.

##### Płatności krajowe

- **w dniu 29 grudnia 2016 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 30 grudnia, przy czym przekazanie środków do banku beneficjenta nastąpi w dniu 2 stycznia 2017 r.;
- **w dniu 29 grudnia 2016 r., najpóźniej do godziny 19:00**, 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. 19:00 zostaną zrealizowane w dniu 30 grudnia, przy czym przekazanie środków do banku beneficjenta nastąpi w dniu 2 stycznia 2017 r.;
- **do dnia 29 grudnia 2016 r., najpóźniej do godz. 19:00**, należy składać za pomocą systemów bankowości elektronicznej **zlecenia Polecenia Zapłaty Masowe i Detaliczne**, które mają zostać zrealizowane jeszcze w bieżącym roku - zlecenia złożone po godz. 19:00 zostaną zrealizowane w dniu 2 stycznia 2017 r.;
- **do dnia 29 grudnia 2016 r., najpóźniej do godz. 19:00**, należy składać **zlecenia Przekazu Pocztowego**, które mają zostać przekazane do realizacji Operatorowi Pocztowemu w bieżącym roku - zlecenia złożone po godz. 19:00 zostaną przekazane do realizacji Operatorowi pocztowemu w dniu 2 stycznia 2017 r.;

#### 30 grudnia 2016 r.

##### Płatności krajowe

- **w dniu 30 grudnia 2016 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 2017 r.;
- **w dniu 30 grudnia 2016 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 2017 r.;
- **w dniu 30 grudnia 2016 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. 19:00, będą realizowane w bieżącym roku, przy czym przekazanie środków do banku beneficjenta nastąpi w dniu 2 stycznia 2017 r. - zlecenia złożone po godz. 19:00 zostaną zrealizowane w dniu 2 stycznia 2017 r.;
- **w dniu 30 grudnia 2016 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. 19:00 będą realizowane w bieżącym roku, przy czym przekazanie środków do banku beneficjenta nastąpi w dniu 2 stycznia 2017 r. - zlecenia złożone po godz. 19:00 zostaną zrealizowane w dniu 2 stycznia 2017 r.;
- **w dniu 30 grudnia 2016 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 2017 r. - zlecenia złożone po godz. 15:00 zostaną zrealizowane w dniu 2 stycznia 2017 r.;
- **w dniu 30 grudnia 2016 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 2 stycznia 2017 r.;
- **w dniu 30 grudnia 2016 r., najpóźniej do godz. 19:00**, należy składać za pomocą systemów bankowości elektronicznej **zlecenia Polecenia Zapłaty Masowe i Detaliczne**, które mają zostać zrealizowane w dniu 2 stycznia 2017 r. - zlecenia złożone po godz. 19:00 zostaną zrealizowane w dniu 3 stycznia 2017 r.;
- **zlecenia Przekazu Pocztowego złożone w dniu 30 grudnia 2016 r. najpóźniej do godziny 19:00**, zostaną przekazane do realizacji Operatorowi Pocztowemu w dniu 2 stycznia 2017 r. - zlecenia złożone w dniu 30 grudnia 2016 r. po godz. 19:00 zostaną przekazane do realizacji Operatorowi Pocztowemu w dniu 3 stycznia 2017 r.;

## Płatności zagraniczne

- w dniu **30 grudnia 2016 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 2017 r.;
- w dniu **30 grudnia 2016 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 2017 r.;
- w dniu **30 grudnia 2016 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 2017 r.;

## Informacje dotyczące realizacji zamówień na karty płatnicze

- do dnia **16 grudnia 2016 r., najpóźniej do godz. 14:00**, należy składać za pomocą systemu bankowości elektronicznej mBank CompanyNet zamówienia na karty przedpłacone z przedświątecznym 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 najwcześniej w dniu 27 grudnia 2016 r.;
- w okresie od dnia **16 grudnia, od godz. 14:00, do dnia 23 grudnia 2016 r., najpóźniej do godz. 11:00**, należy składać za pomocą systemu bankowości elektronicznej mBank CompanyNet zamówienia na karty przedpłacone z terminem realizacji w roku 2016 (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 2-3 stycznia 2017 r.;

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

- do dnia **29 grudnia 2016 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 2016 r.) - dyspozycje przesłane po tym terminie będą realizowane w dniu 2 stycznia 2017 r.;
- **środki na spłatę kredytów w okresie od 27 do 29 grudnia 2016 r.** powinny być dostarczane na rachunki wskazane do spłaty **najpóźniej do godz. 11:00 danego dnia**;
- **środki na spłatę kredytów 30 grudnia 2016 r.** powinny być dostarczone na rachunki wskazane do spłaty **poprzedniego dnia tj. 29 grudnia 2016 r.** - środki, które wpłyną 30 grudnia 2016 mogą zostać rozliczone na spłatę dopiero w dniu 2 stycznia 2017 r.;

## Zawieranie transakcji w Departamencie Sprzedaży Rynków Finansowych

- w dniu **23 grudnia 2016** w **Departamencie Sprzedaży Rynków Finansowych** zawieranie transakcji telefonicznie oraz składanie ofert (zarówno telefonicznie, jak i za pośrednictwem platformy transakcyjnej mPlatforma Walutowa) będzie możliwe w godzinach **8:00 – 15:00**. Zawieranie transakcji za pośrednictwem platformy transakcyjnej mPlatforma walutowa będzie możliwe w standardowych godzinach;
- w dniu **30 grudnia 2016** w **Departamencie Sprzedaży Rynków Finansowych** zawieranie transakcji i składanie ofert (zarówno telefonicznie, jak i za pośrednictwem platformy transakcyjnej mPlatforma walutowa) będzie możliwe w standardowych godzinach;

## Informacje dotyczące sortowni współpracujących z mBankiem

Inkaso bezpośrednie będzie przyjmowane od Klientów:

Sortownia		Godziny otwarcia	
		Od	Do
<b>w dniu 24 grudnia 2016 r.</b>			
<b>Solid MCG</b>	<b>wszystkie sortownie</b>	czynne w standardowym trybie	
<b>Impel Cash Solutions</b>	<b>COG Białystok</b>	standardowa godzina otwarcia	06:00
	<b>COG Katowice</b>	czynne całą dobę	
	<b>COG Bydgoszcz - Gdańska</b>	standardowa godzina otwarcia	20:00
	<b>COG Bydgoszcz - Modrzewiowa</b>	standardowa godzina otwarcia	06:00
	<b>COG Rzeszów</b>	standardowa godzina otwarcia	18:00
	<b>COG Poznań</b>	standardowa godzina otwarcia	18:00
	<b>COG Szczecin</b>	10:00	15:00
	<b>COG Gdańsk</b>	standardowa godzina otwarcia	14:00
	<b>COG Łódź</b>	standardowa godzina otwarcia	06:00
	<b>COG Warszawa</b>	standardowa godzina otwarcia	20:00
	<b>COG Opole</b>	nieczynne	
	<b>COG Wrocław</b>	standardowa godzina otwarcia	16:00
	<b>Konsalnet Cash Management</b>	<b>CDG Białystok</b>	dyżur skarbników
<b>CDG Bydgoszcz</b>		sortownia: 06:00	08:00
		skarbiec: 12:00	16:00
<b>CDG Kielce</b>		nieczynne	
<b>CDG Gdańsk</b>		dyżur skarbników	
<b>CDG Koszalin</b>		nieczynne	
<b>CDG Kraków</b>		nieczynne	
<b>CDG Katowice</b>		dyżur skarbników	
<b>CDG Lublin</b>		dyżur skarbników	
<b>CDG Łódź</b>		07:00	16:00
<b>CDG Rzeszów</b>		standardowa godzina otwarcia	12:00
<b>CDG Szczecin</b>		nieczynne	
<b>CDG Wrocław</b>		08:00	17:00
<b>CDG Warszawa</b>		06:00	18:00
<b>CDG Olsztyn</b>		nieczynne	
<b>CDG Nowa Sól</b>	dyżur skarbników		
<b>CDG Poznań</b>	06:00	15:00	
<b>w dniu 25 grudnia 2016 r.</b>			
<b>Solid MCG</b>	<b>wszystkie sortownie</b>	nieczynne	
<b>Impel Cash Solutions</b>	<b>COG Katowice</b>	czynne w standardowym trybie	
	<b>wszystkie pozostałe sortownie</b>	nieczynne	
<b>Konsalnet Cash Management</b>	<b>wszystkie sortownie</b>	nieczynne	

Sortownia		Godziny otwarcia		
		Od	Do	
<b>w dniu 26 grudnia 2016 r.</b>				
<b>Solid MCG</b>	<b>wszystkie sortownie</b>	czynne w standardowym trybie		
<b>Impel Cash Solutions</b>	<b>COG Katowice</b>	czynne w standardowym trybie		
	<b>COG Bydgoszcz Gdańska</b>	20:00	standardowa godzina zamknięcia	
	<b>COG Gdańsk</b>	standardowa godzina otwarcia	18:00	
	<b>COG Poznań</b>	14:00	standardowa godzina zamknięcia	
	<b>COG Warszawa</b>	19:00	standardowa godzina zamknięcia	
	<b>COG Bydgoszcz Modrzewiowa</b>	standardowa godzina otwarcia	22:00	
	<b>wszystkie pozostałe sortownie</b>	nieczynne		
<b>Konsalnet Cash Management</b>	<b>CDG Białystok</b>	dyżur skarbników		
	<b>CDG Bydgoszcz</b>	20:00	06:00 następnego dnia	
	<b>CDG Kielce</b>	22:00	06:00 następnego dnia	
	<b>CDG Gdańsk</b>	19:00	07:00 następnego dnia	
	<b>CDG Koszalin</b>	20:00	06:00 następnego dnia	
	<b>CDG Kraków</b>	21:00	06:00 następnego dnia	
	<b>CDG Katowice</b>	dyżur skarbników w godz. 14:00 – 19:00; od godz. 19:00 czynne w standardowym trybie	07:00 następnego dnia	
	<b>CDG Lublin</b>	19:00	07:00 następnego dnia	
	<b>CDG Łódź</b>	20:00	08:00 następnego dnia	
	<b>CDG Rzeszów</b>	nieczynne		
	<b>CDG Szczecin</b>	19:00	07:00 następnego dnia	
	<b>CDG Wrocław</b>	19:00	08:00 następnego dnia	
	<b>CDG Warszawa</b>	standardowa godzina otwarcia	06:00 następnego dnia	
	<b>CDG Olsztyn</b>	19:00	07:00 następnego dnia	
	<b>CDG Nowa Sól</b>	18:00	06:00 następnego dnia	
	<b>CDG Poznań</b>	19:00	07:00 następnego dnia	
<b>w dniach od 27 do 30 grudnia 2016 r.</b>				
<b>Solid MCG</b>	<b>wszystkie sortownie</b>	czynne w standardowym trybie		
<b>Impel Cash Solutions</b>	<b>wszystkie sortownie</b>	czynne w standardowym trybie		
<b>Konsalnet Cash Management</b>	<b>CDG Kraków</b>	22:00	06:00 następnego dnia	
	<b>CDG Łódź</b>	08:00	00:00 następnego dnia	
	<b>CDG Rzeszów</b>	06:00	standardowa godzina zamknięcia	
	<b>CDG Olsztyn</b>	07:00	21:30	
	<b>CDG Poznań</b>	06:00	00:00 następnego dnia	
	<b>pozostałe sortownie</b>	czynne w standardowym trybie		

Sortownia		Godziny otwarcia	
		Od	Do
<b>w dniu 31 grudnia 2016 r.</b>			
<b>Solid MCG</b>	<b>wszystkie sortownie</b>	czynne w standardowym trybie	
<b>Impel Cash Solutions</b>	<b>COG Warszawa</b>	standardowa godzina otwarcia	22:00
	<b>COG Wrocław</b>	06:00	16:00
	<b>COG Bydgoszcz - Gdańska</b>	standardowa godzina otwarcia	21:00
	<b>COG Bydgoszcz - Modrzewiowa</b>	standardowa godzina otwarcia	06:00
	<b>COG Rzeszów</b>	06:00	18:00
	<b>COG Katowice</b>	czynne w standardowym trybie	
	<b>COG Poznań</b>	standardowa godzina otwarcia	20:00
	<b>COG Szczecin</b>	10:00	18:00
	<b>COG Gdańsk</b>	standardowa godzina otwarcia	16:00
	<b>COG Łódź</b>	standardowa godzina otwarcia	06:00
	<b>COG Białystok</b>	standardowa godzina otwarcia	06:00
	<b>COG Opole</b>	nieczynne	
	<b>Konsalnet Cash Management</b>	<b>CDG Białystok</b>	dyżur skarbników
<b>CDG Bydgoszcz</b>		06:00	08:00
<b>CDG Kielce</b>		nieczynne	
<b>CDG Gdańsk</b>		dyżur skarbników	
<b>CDG Koszalin</b>		nieczynne	
<b>CDG Kraków</b>		nieczynne	
<b>CDG Katowice</b>		dyżur skarbników w godzinach 14:00 – 19:00	
<b>CDG Lublin</b>		dyżur skarbników	
<b>CDG Łódź</b>		07:00	16:00
<b>CDG Rzeszów</b>		standardowa godzina otwarcia	12:00
<b>CDG Szczecin</b>		nieczynne	
<b>CDG Wrocław</b>		08:00	18:00
<b>CDG Warszawa</b>		06:00	19:00
<b>CDG Olsztyn</b>		nieczynne	
<b>CDG Nowa Sól</b>		dyżur skarbników	
<b>CDG Poznań</b>	06:00	15:00	
<b>w dniu 1 stycznia 2016 r.</b>			
<b>Solid MCG</b>	<b>wszystkie sortownie</b>	czynne w standardowym trybie	
<b>Impel Cash Solutions</b>	<b>COG Katowice</b>	czynne w standardowym trybie	
	<b>COG Bydgoszcz Gdańska</b>	20:00	standardowa godzina zamknięcia
	<b>COG Poznań</b>	18:00	standardowa godzina zamknięcia
	<b>COG Warszawa</b>	19:00	standardowa godzina zamknięcia
	<b>COG Bydgoszcz Modrzewiowa</b>	standardowa godzina otwarcia	22:00
	<b>wszystkie pozostałe sortownie</b>	nieczynne	

Sortownia		Godziny otwarcia	
		Od	Do
Konsalnet Cash Management	CDG Białystok	dyżur skarbników	
	CDG Bydgoszcz	20:00	06:00 następnego dnia
	CDG Kielce	22:00	standardowa godzina zamknięcia
	CDG Gdańsk	dyżur skarbników	
	CDG Koszalin	20:00	standardowa godzina zamknięcia
	CDG Kraków	20:00	standardowa godzina zamknięcia
	CDG Katowice	dyżur skarbników w godz. 14:00 – 19:00; od godz. 19:00 czynne w standardowym trybie	07:00 następnego dnia
	CDG Lublin	19:00	07:00 następnego dnia
	CDG Łódź	20:00	08:00 następnego dnia
	CDG Rzeszów	nieczynne	
	CDG Szczecin	19:00	07:00 następnego dnia
	CDG Wrocław	19:00	08:00 następnego dnia
	CDG Warszawa	18:00	06:00 następnego dnia
	CDG Olsztyn	19:00	standardowa godzina zamknięcia
	CDG Nowa Sól	18:00	06:00 następnego dnia
	CDG Poznań	19:00	standardowa godzina zamknięcia

Wprowadzenie ww. granicznych terminów składania zleceń przeznaczonych do realizacji w 2016 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