

## Zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji osób fizycznych przez mBank Hipoteczny S.A.

### Definicje

**Bank** - mBank Hipoteczny S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 18, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego po numerem KRS 0000003753, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-23-16-250, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym w wysokości 336.000.000 złotych;

**BOK** - Biuro Obsługi Klientów prowadzone przez Przedstawiciela, umożliwiające składanie Reklamacji, wykonywanie dyspozycji, w tym zleceń płatniczych związanych z funkcjonowaniem produktu oferowanego przez Bank oraz dostęp do informacji lub usług bankowych powiązanych z produktem oferowanym przez Bank za pośrednictwem połączenia telefonicznego) lub połączenia audio, wideo oraz czatu realizowanego za pośrednictwem strony internetowej Przedstawiciela lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej<sup>1</sup>;

**Klient** – osoba fizyczna, która korzysta lub korzystała z usług Banku, wnioskuje o świadczenie takich usług, lub była odbiorcą oferty marketingowej Banku.

**Przedstawiciel** - mBank S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 18, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000025237, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień 01.01.2021 r. wynosi 169.468.160 zł, działający w imieniu Banku i na jego rzecz, na podstawie i w granicach udzielonego przez Bank pełnomocnictwa;

**Podmiot zewnętrzny** - oznacza to przedsiębiorcę lub przedsiębiorcę zagranicznego, w rozumieniu art. 4 ust.1 pkt. 16a i 16b ustawy Prawo bankowe, któremu Bank na mocy art. 6a ust. 1 tej ustawy, powierzył wykonywanie w imieniu i na rzecz Banku pośrednictwa w zakresie czynności wymienionych w art. 5 i 6 ustawy prawo bankowe oraz wykonywanie czynności faktycznych związanych z działalnością bankową oraz przedsiębiorcę, który powierzył Bankowi pośredniczenie w sprzedaży produktów w jego imieniu na mocy zawartej umowy o współpracy;

**Reklamacja** - skierowane przez osobę fizyczną, tj. Klienta lub osobę trzecią pod adresem Banku lub podmiotu zewnętrznego wystąpienie, w którym zgłaszane zostają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank. lub podmiot zewnętrzny, w tym również dotyczące przetwarzania przez Bank lub podmiot zewnętrzny danych osobowych Klienta.

### Dostępne formy złożenia reklamacji

Klienci obsługiwani za pośrednictwem mBanku S.A. mogą składać reklamacje:

- w formie pisemnej - w postaci reklamacji opatrzonej podpisem Klienta i wysłanej na adres korespondencyjny Banku, Przedstawiciela lub złożonej w placówce Przedstawiciela

#### **mBank S.A.**

Wydział Obsługi Klientów  
Skrytka Poczтовая 2108  
90-959 Łódź

- reklamacji wysłanej na adres do doręczeń elektronicznych Banku wpisany do bazy adresów elektronicznych<sup>2</sup>, prowadzonej przez Ministra właściwego do spraw informatyzacji, o którym mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020r. o doręczeniach elektronicznych

<sup>1</sup> Przedstawiciel, za pośrednictwem komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Przedstawiciela, poinformuje Klientów o uruchomieniu możliwości składania reklamacji, wykonywania dyspozycji oraz dostępu do informacji powiązanych z produktami oferowanymi przez Bank z wykorzystaniem połączenia audio, video oraz czatu.

<sup>2</sup> O nadaniu adresu do doręczeń elektronicznych przez Ministra właściwego do spraw informatyzacji Bank poinformuje Klientów na stronie internetowej.

- w formie ustnej – w postaci reklamacji złożonej osobiście podczas wizyty Klienta w placówce Przedstawiciela lub w postaci reklamacji złożonej za pośrednictwem BOK z wykorzystaniem połączenia telefonicznego, wideo lub audio,

**801 300 800** z telefonów stacjonarnych w Polsce

**+48 42 6 300 800** z telefonów stacjonarnych i komórkowych z całego świata

**783 300 800** z telefonów komórkowych

**691 362 265** z telefonów komórkowych

- w formie elektronicznej za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres [kontakt@mbank.pl](mailto:kontakt@mbank.pl) lub za pośrednictwem serwisu transakcyjnego ze wskazaniem, że reklamacja dotyczy kredytu udzielonego przez Bank<sup>3</sup>.

Adresy oraz numery telefonów, pod którymi można składać reklamacje są dostępne również w placówkach Przedstawiciela oraz na stronie internetowej Przedstawiciela, [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl)

Klienci nieobsługiwani za pośrednictwem mBanku S.A.<sup>4</sup> mogą składać reklamacje:

- w formie ustnej – w postaci reklamacji złożonej osobiście w siedzibie Banku lub telefonicznie pod numerem telefonu 573 312 193 od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.00 – 16.00
- w formie pisemnej na adres:

mBank Hipoteczny S.A.  
Skrytka pocztowa nr 1005  
00-001 Warszawa 1

### Składanie reklamacji

Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia lub od dnia uzyskania przez Klienta informacji o zdarzeniu. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Bank. Niniejszy zapis nie ogranicza prawa Klienta do dochodzenia roszczeń przeciwko Bankowi.

Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji ze wskazaniem, że reklamacja dotyczy kredytu mBanku Hipotecznego S.A, oraz dodatkowo w przypadku reklamacji składanych w formie pisemnej także numer PESEL i podpis, oraz szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia oraz oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji oraz w przypadku reklamacji dotyczących przetwarzania przez Bank danych osobowych Klienta dodatkowo wskazanie, jakich danych osobowych i jakich czynności przetwarzania reklamacja dotyczy, a jeśli reklamacja dotyczy realizacji praw osób, których dane dotyczą, także powołania się o jakie prawo chodzi.

Bank, na żądanie Klienta, potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt złożenia reklamacji.

### Terminy udzielenia odpowiedzi na reklamację

Bank niezwłocznie rozpatruje złożoną reklamację i udziela na nią odpowiedzi nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

W sprawach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie na nią odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, możliwe jest wydłużenie terminu rozpatrywania reklamacji.

<sup>3</sup> Przedstawiciel, za pośrednictwem komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Przedstawiciela, poinformuje Klientów o uruchomieniu możliwości składania reklamacji za pośrednictwem serwisu transakcyjnego.

<sup>4</sup> Klienci mBanku Hipotecznego S.A. którym udzielono kredytów przed 1 września 2013 r.

Klient jest informowany przed upływem 30 dniowego terminu o przyczynie opóźnienia, okolicznościach które muszą zostać ustalone w wydłużonym terminie oraz o przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

### Formy odpowiedzi na reklamacje

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej wysłanej listem zwykłym albo w formie wiadomości e-mail - pod warunkiem, że Klient zawnioskował o otrzymanie odpowiedzi na reklamację w tej formie.

Odpowiedź na reklamację zawiera:

- uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
- wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku wobec zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminu, warunków, taryfy prowizji i opłat bankowych, tabel stóp procentowych lub innego wiążącego wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
- imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
- określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane.

### Możliwości odwołania od decyzji Banku

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient może:

- odwołać się do Banku od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. Wskazany termin nie ogranicza prawa Klienta do dochodzenia roszczeń przeciwko Bankowi,
- zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta,
- zwrócić się o rozstrzygnięcie sprawy do Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich (gdym wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 20.000 zł), działającego zgodnie z Regulaminem dostępnym na stronie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl),
- wystąpić z wnioskiem do Rzecznika Finansowego, w trybie wskazanym na stronie [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl),
- wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia takich postępowań są Rzecznik Finansowy ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)) oraz Arbiter bankowy ([www.zbp.pl](http://www.zbp.pl)),
- <sup>5</sup>na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących, wystąpić z powództwem przeciwko *mBank Hipoteczny S.A.* do sądu powszechnego:
  - właściwości ogólnej siedziby mBanku Hipotecznego S.A.: Sąd Rejonowy dla Warszawy Śródmieścia w Warszawie przy ul. Marszałkowskiej 82, 00-517 Warszawa, a dla spraw o wartości przedmiotu sporu przewyższającej 75 tys. zł. Sąd Okręgowy w Warszawie przy Alei Solidarności 127, 00-898 Warszawa.
  - właściwego dla miejsca wykonania umowy,
  - <sup>6</sup>właściwego dla miejsca zamieszkania powoda, o ile roszczenie wynika z czynności bankowej

Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.

<sup>5</sup> Informacja zawarta w pkt. 6 nie jest poradą prawną. Wszystkie przypadki właściwości miejscowej i rzeczowej sądów powszechnych szczegółowo określają obowiązujące przepisy prawa.

<sup>6</sup> Przepis stanowiący podstawę takiej właściwości Sądu wchodzi w życie z dniem 7 listopada 2019 r.