



Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji klientów obsługiwanych za pośrednictwem mBanku S.A.

Obowiązuje od 25.06.2025 r.

Spis treści

1. Co znajdziesz w regulaminie?	3
2. Poznaj definicje zwrotów, których często używamy w regulaminie.....	3
3. Jak możesz złożyć reklamację?	4
4. W jakim czasie odpowiadamy na reklamację?	5
5. Jak odpowiadamy na reklamację?.....	6
6. Kiedy możemy zmienić regulamin?	6
7. Kiedy i jak prześlemy informację o zmianie regulaminu?	7
8. Inne postanowienia.....	7

1. Co znajdziesz w regulaminie?

- 1) W regulaminie opisujemy:
 - a) jak przyjmujemy i rozpatrujemy reklamacje,
 - b) jak możesz złożyć reklamację,
 - c) jak udzielamy odpowiedzi na reklamację,
 - d) kiedy i w jaki sposób możesz odwołać się od naszej decyzji.
- 2) Regulamin stosujemy łącznie z Regulaminem udzielania kredytów hipotecznych dla osób fizycznych przez mBank Hipoteczny S.A.
- 3) Osobom, które nie są stroną umowy z nami, a złożyły reklamację (albo reklamacja ich dotyczy), z regulaminem przekazujemy informacje o przetwarzaniu danych osobowych.

2. Poznaj definicje zwrotów, których często używamy w regulaminie

- 1) Zwróć uwagę na to, że w regulaminie używamy zwrotów typu „Ty” oraz „my”:
 - a) jeśli piszemy w formie „Ty” (Ciebie, Ci, Twój, itp.) – mamy na myśli każdą osobę, która złożyła reklamację. Jest nią m.in. kredytobiorca, pełnomocnik, osoba, która nie zawarła z nami umowy lub która przestała być stroną umowy. Zasada dotyczy także zdań, gdy używamy słów, takich jak „możesz”, „określasz”,
 - b) jeśli piszemy w formie „my” – mamy na myśli mBank Hipoteczny S.A. Zasada dotyczy także zdań, gdy używamy słów, takich jak np. „prowadzimy”, „realizujemy”, „zmieniamy”.
- 2) To jest spis określeń, które mają szczególne znaczenie w regulaminie. Zapoznaj się z nimi, ponieważ często ich używamy:
 - a) Bank - mBank Hipoteczny S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 18, 00-850 Warszawa. Dane rejestrowe:
 - KRS 0000003753, wpis do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
 - NIP: 526-231-62-50,
 - kapitał zakładowy, którego wysokość wynosi 220 000 000 złotych, opłacony w całości;
 - b) BOK - Biuro Obsługi Klientów, czyli konsultanci mBanku, z którymi porozmawiasz przez telefon, połączenie audio, video oraz chat;
 - c) Klient – osoba fizyczna, w tym osoba, która jest stroną umowy o kredyt hipoteczny dla osób fizycznych;
 - d) mBank - mBank S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa. Dane rejestrowe:
 - KRS 0000025237, wpis do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
 - NIP: 526-021-50-88
 - kapitał zakładowy, stan na 01.01.2025 r., 169 987 892 złotych, wpłacony w całości.

- e) 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;
 - f) Reklamacja - wystąpienie, w którym zgłaszasz zastrzeżenia do usług, które świadczymy my lub podmiot zewnętrzny. Twoje zastrzeżenia mogą także dotyczyć przetwarzania danych osobowych.
 - g) Regulamin – ten regulamin;
- 3) Pozostałe pojęcia, które znajdziesz w regulaminie mają znaczenie tożsame ze zdefiniowanymi w "Regulaminie udzielania kredytów hipotecznych dla osób fizycznych przez mBank Hipoteczny S.A."

3. Jak możesz złożyć reklamację?

- 1) Reklamację możesz złożyć tak, jak Ci wygodnie:
- a) w postaci elektronicznej:
 - e-mailem,
 - w serwisie transakcyjnym mBanku,
 - w aplikacji mobilnej mBanku,
 - na czacie,
 - b) ustnie:
 - osobiście w placówce lub w oddziale mBanku,
 - podczas rozmowy z pracownikiem BOK – telefonicznie, przez video lub audio,
 - c) na piśmie:
 - wyślij ją na: nasz adres korespondencyjny, adres korespondencyjny mBanku lub adres do doręczeń elektronicznych,
 - złóż w placówce lub oddziale mBanku.
- 2) Jeśli zdecydujesz się złożyć reklamację:
- a) w postaci elektronicznej pamiętaj, aby podać numer kredytu, którego dotyczy sprawa, a także, że na stronie internetowej mBanku udostępniamy:
 - adres e-mailowy, na który możesz wysłać reklamację,
 - informację jakie reklamacje możesz złożyć w serwisie transakcyjnym i aplikacji mobilnej oraz na czacie,
 - b) ustnie:
 - mBank nagrywa wszystkie rozmowy prowadzone przez BOK (w celach dowodowych). Dlatego, jeśli chcesz skorzystać z tej formy, potrzebujemy Twojej zgody na nagrywanie rozmowy przy połączeniu telefonicznym lub utrwalanie wizerunku – przy połączeniu video. Jeśli nie zgadzasz się na to, złóż reklamację inaczej (np. na piśmie). Nagranie rozmowy z mBankiem (także nagranie z utrwaloną Twoim wizerunkiem) jest poufne. Możemy je wykorzystać wyłącznie jako dowód na to, że złożyłeś dyspozycję/reklamację lub/i prawidłowo obsłużyliśmy Twoją dyspozycję lub w związku z postępowaniem prowadzonym przed organami wymiaru sprawiedliwości, ścigania, nadzoru nad rynkiem

finansowym lub konsumenckim (także na ich żądanie w sytuacjach opisanych w przepisach prawa),

c) na piśmie pamiętaj, aby ją podpisać:

- na stronie internetowej mBanku jest dostępny adres korespondencyjny mBanku. Adres do doręczeń elektronicznych będzie udostępniony na stronie internetowej mBanku, gdy nada go właściwy organ administracji publicznej.

3) Każda reklamacja powinna zawierać:

- a) Twoje imię, nazwisko,
- b) adres do korespondencji,
- c) szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia,
- d) Twoje oczekiwania dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji.

4) Wspólne zasady (niezależnie od formy reklamacji):

- a) reklamację złóż jak najszybciej – jeśli to możliwe, od razu po zdarzeniu, które budzi Twoje wątpliwości,
- b) to, że złożyłeś reklamację, nie zwalnia Cię z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Banku. Informacje o terminach, wysokości i tytułach spłaty kwot zobowiązań możesz uzyskać w BOK,
- c) jeśli reklamacja dotyczy dyspozycji lub oświadczenia składanego w placówce lub oddziale mBanku, dołącz kopię dokumentów tych dyspozycji lub oświadczeń,
- d) jeśli reklamacja dotyczy przetwarzania danych osobowych lub praw osób, których dane dotyczą:
 - opisz, jakich danych osobowych i jakiej czynności przetwarzania (praw osób) dotyczy reklamacja,
 - możesz ją wysłać także bezpośrednio naszemu Inspektorowi Ochrony Danych. Szczegółowe informacje dotyczące zasad i trybu przetwarzania danych osobowych przez Bank zostały opisane w Pakiecie RODO dla Klientów mBanku Hipotecznego znajdujących się na stronie internetowej Banku www.mhipoteczny.pl/rodo w pakiecie przeznaczonym dla klientów indywidualnych mBanku Hipotecznego obsługiwanych przez mBank oraz na stronie internetowej mBanku pod adresem: www.mbank.pl/rodo w zakładce przeznaczonej dla Klientów mBanku Hipotecznego obsługiwanych przez mBank.
- e) określ, w jakiej formie (e-mail, na piśmie) chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację. Jeśli tego nie zrobisz – wyślemy Ci odpowiedź na piśmie.

5) Potwierdzenie przyjęcia przez nas reklamacji otrzymasz w formie mailowej lub na piśmie (jeśli nie mamy Twojego adresu e-mailowego).

4. W jakim czasie odpowiadamy na reklamację?

- 1) Reklamację rozpatrujemy niezwłocznie i przekazujemy Ci na nią odpowiedź jak najszybciej, zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.
- 2) Odpowiedź prześlemy Ci w terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie do 60 dni kalendarzowych.

- 3) Przy szczególnie skomplikowanych przypadkach reklamacji otrzymasz od nas informację, że czas odpowiedzi się wydłuży. W informacji prześlemy:
- a) przyczynę, przez którą nie zdążymy odpowiedzieć w krótszym terminie,
 - b) co musimy ustalić, aby przekazać Ci odpowiedź,
 - c) przewidywany termin, w którym rozpatrzymy reklamację i prześlemy Ci odpowiedź.

5. Jak odpowiadamy na reklamację?

- 1) Na reklamację odpowiadamy na piśmie albo – jeśli mamy na to Twoją zgodę – e-mailem.
- 2) W odpowiedzi na reklamację znajdziesz:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne naszej decyzji – chyba, że rozpatrzyliśmy reklamację zgodnie z Twoją wolą,
 - b) wyczerpujące wyjaśnienie naszego stanowiska – wskażemy, odpowiednio do treści Twojej reklamacji, właściwe fragmenty umowy, regulaminu, warunków, cennika, tabeli stóp procentowych lub innego wzorca umowy oraz przepisów prawa,
 - c) imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby, która udzieliła odpowiedzi,
 - d) informacje, jak możesz się odwołać od naszej decyzji – jeśli nie uwzględniliśmy Twoich roszczeń,
 - e) termin, w którym zrealizujemy Twoje roszczenie – jeśli je uwzględniliśmy. Mamy na to maksymalnie 30 dni od dnia, w którym odpowiedzieliśmy na Twoją reklamację.

6. Kiedy możemy zmienić regulamin?

- 1) Regulamin możemy zmieniać z ważnych powodów i w zakresie, który wynika z tych powodów. Ważnymi powodami są:
 - a) wprowadzenie, zmiana lub uchylenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, z których wynika obowiązek lub uprawnienie banku do zmiany treści stosunku prawnego z klientem,
 - b) zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów lub decyzji, rekomendacji, wytycznych lub zaleceń Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Związku Banków Polskich, organu nadzorczego z zakresu ochrony danych osobowych i organów władzy i administracji publicznej,
 - c) zmiana naszej oferty, czyli sytuacja gdy:
 - wprowadzamy nowe usługi lub produkty,
 - rozszerzamy lub zmieniamy sposób obsługi lub funkcje oferowanych produktów lub usług,
 - rezygnujemy z oferowania usługi lub produktu. Zanim to zrobimy, poinformujemy Cię, czy mamy w ofercie podobne usługi lub produkty, z których możesz skorzystać,
 - wprowadzamy nowe kanały obsługi.

- d) zmiany wynikające z rozwoju technologicznego, technicznego lub informatycznego banku lub naszych dostawców rozwiązań informatycznych, bez których nie możemy oferować i obsługiwać naszych produktów i usług.
- e) okoliczności, w których:
- aktualizujemy dane adresowe i rejestrowe banku,
 - wprowadzamy nową lub zmieniamy dotychczasową nazwę marketingową naszych usług i produktów,
 - zwiększamy bezpieczeństwo korzystania z produktów lub usług,
 - wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia, które nie zwiększają Twoich obowiązków ani nie zmniejszają Twoich uprawnień,
 - poprawiamy błędy literowe, ortograficzne, interpunkcyjne,
 - łączymy lub rozdzielamy nasze regulaminy,
 - zmieniamy język, styl, czcionkę, formę lub grafikę regulaminu.

7. Kiedy i jak prześlemy Ci informację o zmianie regulaminu?

- 1) Informację o zmianach regulaminu prześlemy Ci:
 - a) elektronicznie (komunikat w systemie transakcyjnym, e-mail lub SMS) lub na piśmie, a także,
 - b) na stronie internetowej mBanku oraz
 - c) przez BOK mBanku.
- 2) Z informacją o zmianie regulaminu prześlemy Ci jego nową wersję na trwałym nośniku. Gdy prześlemy Ci informację o zmianie regulaminu, zobowiązujemy się jej nie zmieniać i nie usuwać.
- 3) Informację o zmianie regulaminu prześlemy Ci nie później niż na 30 dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian.
- 4) Komunikat ze szczegółami zmian zamieścimy na stronie internetowej mBanku.

8. Inne postanowienia

- 1) Reklamacje przyjmujemy i rozpatrujemy w języku polskim.
- 2) Jeśli nie uwzględnimy Twoich roszczeń wynikających z reklamacji, możesz:
 - a) odwołać się od naszej decyzji przekazanej w odpowiedzi na reklamację – do 30 dni od daty jej otrzymania – w sposób określony w rozdziale 3 pkt. 1,
 - b) zwrócić się do miejskiego rzecznika konsumenta lub powiatowego rzecznika konsumenta – gdy masz status konsumenta,
 - c) skorzystać z Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego – dotyczy roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich,
 - d) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej,

- e) wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia takich postępowań są Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl) oraz Arbiter bankowy (www.zbp.pl). Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporu przez wskazane podmioty możesz sprawdzić na ich stronach internetowych,
 - f) wnieść skargę do organu nadzorczego z zakresu ochrony danych osobowych,
 - g) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego zgodnie z informacją zawartą w odpowiedzi na reklamację.
- 3) Naszą działalność nadzorują:
- a) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – w sprawach, które dotyczą ochrony konkurencji i konsumentów,
 - b) Komisja Nadzoru Finansowego – w pozostałych sprawach.