

## Zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji klientów korporacyjnych przez mBank Hipoteczny S.A.

### Definicje

**Bank** - mBank Hipoteczny S.A. z siedzibą w Warszawie przy Al. Armii Ludowej 26, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII 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 321.000.000 złotych;

**Reklamacja** - skierowane przez Klienta lub osobę trzecią pod adresem Banku lub podmiotu zewnętrznego wystąpienie, w którym zgłaszane zostają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.

### Dostępne formy złożenia reklamacji

Klienci mogą składać reklamacje w formie pisemnej w postaci reklamacji opatrzonej podpisem Klienta i wysłanej na adres korespondencyjny Banku lub złożonej w siedzibie Banku

mBank Hipoteczny S.A.  
ul. Lecha Kaczyńskiego 26  
00-609 Warszawa

### 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 przypadku uzasadnionej niemożliwości udzielenia odpowiedzi w powyższym terminie, możliwe jest wydłużenie terminu rozpatrywania reklamacji, nie dłuższym niż 90 dni od daty wpłynięcia reklamacji do Banku, o czym Bank informuje Klienta.

### Formy odpowiedzi na reklamacje

Bank zawiadamia Klienta o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej.

### 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,
- wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.

Organem nadzoru nad działalnością banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.