



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

Obowiązuje od 25.06.2025 r.

1. Poznaj definicje zwrotów, których często używamy w dokumencie.

- 1) Zwróć uwagę na to, że w dokumencie 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 dokumencie. 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.

2. 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 utrwalonym 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.

- 3) Jeśli jesteś klientem, któremu udzieliliśmy kredytu przed 1 września 2013 roku, reklamację możesz złożyć:
- a) w formie ustnej – w postaci reklamacji złożonej osobiście w siedzibie Banku lub telefonicznie pod numerem 573 312 193 od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.00 – 16.00,
 - b) w formie pisemnej na adres mBank Hipoteczny S.A., Skrytka pocztowa nr 1005, 00-001 Warszawa 1
- 4) 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.
- 5) 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.

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. 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.

Dane rejestrowe banku: mBank Hipoteczny S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 18, 00-850 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000003753, numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-23-16-250. Wysokość wpłaconego w całości kapitału zakładowego wynosi 220.000.000 złotych.