

**Załącznik nr 1**  
**do Uchwały nr 1 Zarządu mFinanse S.A.**  
**z dnia 06 lutego 2026 r.**

## **Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji i skarg przez mFinanse S.A.**

## Historia zmian dokumentu

Data	Autor	Wersja	Uwagi
2017-07-13	mFinanse	1.0.	Utworzenie dokumentu
2022-08-02	Marta Wysocka-Fronczek/Aneta Anuszevska	2.0	Wprowadzenie definicji współpracownika oraz zmiana siedziby spółki
2024-12-13	Marta Wysocka- Fronczek	3.0	Wprowadzenie numeru telefonu do zgłaszania reklamacji oraz zmiana siedziby spółki
2025-06-06	Katarzyna Obuchowska/Marta Wysocka-Fronczek	4.0	Aktualizacja regulacji
2025-07-15	Katarzyna Obuchowska/Marta Wysocka-Fronczek	5.0	Wprowadzenie definicji „Dostępność” oraz wprowadzenie zapisu o możliwości złożenia skargi na brak dostępności usługi/ produktu.
2026 -02 - 06	Marta Wysocka- Fronczek/Iwona Gardyza	6.0	Dostosowanie do nowelizacji ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego. Aktualizacja postanowień dotyczących rozpatrywania skarg w obszarze dostępności. Aktualizacja postanowień w zakresie procedury zmian regulaminu. Zmiany redakcyjne.

## **Rozdział I**

### **Postanowienia ogólne**

#### **§1**

Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania Reklamacji i Skarg przez mFinanse S.A.

#### **Definicje**

##### **§2**

Przez pojęcia użyte w Regulaminie należy rozumieć:

- 1) **mFinanse S.A., Spółka** – mFinanse S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 18, 00-850 Warszawa, której dokumentacja przechowywana jest przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000365126, o kapitale zakładowym 45 245 000,00 złotych, w całości wpłaconym, NIP: 7251903631 oraz REGON 100059438, należąca do grupy kapitałowej mBanku;
- 2) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, na rzecz, której mFinanse S.A. świadczy usługi pośrednictwa finansowego, na podstawie zawartej z nią umowy;
- 3) **Placówka** – zlokalizowany na terenie Polski punkt usługowy, prowadzony przez mFinanse S.A., w którym obsługiwani są Klienci;
- 4) **Reklamacja** – wynikające z Ustawy rozpatrywaniu reklamacji uprawnienie Klienta do skierowania do mFinanse S.A. wystąpienia, w którym zgłoszone zostają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez mFinanse S.A.;
- 5) **Dostępność** – właściwość produktu lub usługi, która umożliwia osobom ze szczególnymi potrzebami korzystanie z nich zgodnie z ich przeznaczeniem, na zasadzie równości z innymi użytkownikami. Dostępność osiągnana jest przez zastosowanie projektowania uniwersalnego, a jeżeli nie jest to możliwe – przez zastosowanie racjonalnych usprawnień, o których mowa w art. 2 Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzonej w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169 oraz z 2018 r. poz. 1217);
- 6) **Regulamin** – niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji i skarg przez mFinanse S.A.;
- 7) **Skarga** – wynikające z Ustawy o dostępności uprawnienie Klienta będącego konsumentem do złożenia do mFinanse S.A. skargi na niezapewnienie spełniania wymagań Dostępności;
- 8) **Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji** – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej;
- 9) **Ustawa o dostępności** – ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

**Rozdział II**  
**Zasady składania i rozpatrywania Reklamacji.**  
**Treść i forma odpowiedzi na Reklamacje.**

**Składanie Reklamacji**

**§3**

- 1 Reklamacja może być złożona:
  - 1) na piśmie:
    - a) w postaci papierowej:
      - i. osobiście, w siedzibie mFinanse S.A. lub którejkolwiek z Placówek, albo
      - ii. wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na adres siedziby mFinanse S.A., albo
      - iii. nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, na adres siedziby mFinanse S.A., albo
    - b) w postaci elektronicznej:
      - i. z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, takiego jak: poczta elektroniczna na adres e-mail: [reklamacje@mfinanse.pl](mailto:reklamacje@mfinanse.pl) lub poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie [www.mfinanse.pl](http://www.mfinanse.pl) w zakładce „Zgłoś reklamację”, albo
      - ii. wysłana na adres mFinanse S.A. do doręczeń elektronicznych: AE:PL-84355-44678-EWGDH-29,
  - 2) ustnie:
    - a) telefonicznie, pod numerem telefonu 783 300 000; albo
    - b) osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie mFinanse S.A. lub którejkolwiek z Placówek.
- 2 Klient może złożyć Reklamację w wybranej przez siebie formie.
- 3 Reklamacja powinna zawierać:
  - 1 dane pozwalające na identyfikację Klienta:
    - a. imię i nazwisko Klienta,
    - b. PESEL,
    - c. numer telefonu lub adres e-mail,

- 2 opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia, w szczególności wskazanie produktu, którego dotyczy Reklamacja,
- 3 oczekiwania Klienta, co do sposobu rozwiązania Reklamacji,
- 4 wskazanie oczekiwanej przez Klienta formy udzielenia odpowiedzi na Reklamację i podanie w tym celu danych kontaktowych umożliwiających mFinanse S.A. przekazanie odpowiedzi w tej formie, z zastrzeżeniem § 5 ust. 2 i 3.

### **Rozpatrywanie Reklamacji.**

#### **§4**

1. mFinanse S.A. rozpatruje Reklamacje w sposób rzetelny i wnikliwy, wykorzystując wszelkie dostępne informacje, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, mFinanse S.A. rozpatruje Reklamację bez zbędnej zwłoki i udziela na nią odpowiedzi nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust.3, mFinanse S.A. kieruje informację do Klienta, który wystąpił z Reklamacją, w której:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
4. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 2, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 3, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
5. W przypadku uznania Reklamacji za zasadną i stwierdzenia zasadności zwrotu środków finansowych, mFinanse S.A. dokona rozliczenia niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia przekazania przez Klienta wszystkich danych niezbędnych do dokonania zwrotu (w szczególności numeru rachunku bankowego oraz danych potrzebnych do realizacji płatności).
6. W przypadku uznania Reklamacji za zasadną i stwierdzenia roszczenia niemajątkowego, którego uwzględnienie powoduje po stronie mFinanse S.A. zobowiązanie do określonego zachowania się, niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia uznania Reklamacji.

## Treść i forma odpowiedzi na Reklamacje.

### §5

1. Odpowiedź na Reklamację zawiera:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
  - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska mFinanse S.A. w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy,
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi, z podaniem funkcji, którą pełni w Spółce,
  - 4) w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta, odpowiedź zawiera pouczenie o możliwościach odwołania, stosownie do § 9 ust. 1,
  - 5) w przypadku uwzględnienia Reklamacji Klienta, termin, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta, zostanie zrealizowane. Termin na realizację roszczenia Klienta wynosi maksymalnie 30 dni licząc od dnia sporządzenia odpowiedzi na Reklamację.
2. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w na piśmie:
  - 1) w postaci elektronicznej - w przypadku, gdy Reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
  - 2) w postaci papierowej - w przypadku, gdy Reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
  - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 1), mFinanse S.A. udziela odpowiedzi:
  - 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył Reklamację, albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej - w przypadku, gdy Reklamacja została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
  - 2) na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych - w przypadku, gdy Reklamacja została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych.

**Rozdział III**  
**Zasady składania i rozpatrywania Skarg.**  
**Treść i forma odpowiedzi na Skargi.**

**Składanie Skarg**

**§6**

1. Klient będący konsumentem (dalej „Skarżący”) ma prawo złożenia do mFinanse S.A. Skargi na niezapewnianie spełniania wymagań Dostępności przez produkt albo usługę mFinanse S.A., stosownie do regulacji przewidzianych przepisami Ustawy o dostępności.
2. Skarga zawiera:
  - 1) imię i nazwisko Skarżącego;
  - 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu ze Skarżącym;
  - 3) wskazanie produktu albo usługi mFinanse S.A., których dotyczy Skarga;
  - 4) wskazanie wymagania Dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez mFinanse S.A.
3. Skarga może zawierać wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę.
4. Skargę, która nie zawiera informacji określonych w ust. 2, pozostawia się bez rozpatrzenia.
5. Skarga może być złożona przez Skarżącego:
  - 1) na piśmie:
    - i. osobiście w siedzibie mFinanse S.A. lub którejkolwiek z Placówek, albo
    - ii. wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na adres siedziby mFinanse S.A, albo
    - iii. wysłana na adres mFinanse S.A. do doręczeń elektronicznych: AE:PL-84355-44678-EWGDH-29,
  - 2) ustnie:
    - i. telefonicznie, pod numerem telefonu 783 300 000; albo
    - ii. osobiście do protokołu podczas wizyty Skarżącego w siedzibie mFinanse S.A. lub którejkolwiek z Placówek.
- 3) w postaci elektronicznej: pocztą elektroniczną na adres e-mail: [reklamacje@mfinanse.pl](mailto:reklamacje@mfinanse.pl).
6. Skarżący może złożyć Skargę w wybranej przez siebie formie. Skarżący może posłużyć się formularzem dostępnym na stronie [www.mfinanse.pl](http://www.mfinanse.pl) w zakładce Dostępność w mFinanse.

## **Rozpatrywanie Skarg. Treść i forma odpowiedzi na Skargi.**

### **§7**

1. mFinanse S.A. rozpatruje Skargę i udziela Skarżącemu odpowiedzi w formie wybranej przez Skarżącego zgodnie z §6 ust. 2 pkt 2) powyżej, w terminie 30 dni od dnia otrzymania Skargi.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, mFinanse S.A. zawiadamia Skarżącego, w tym terminie i w formie wybranej przez Skarżącego zgodnie z §6 ust. 2 pkt 2) powyżej, o przyczynie zwłoki oraz wskazuje nowy termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania Skargi.
3. W przypadku niedotrzymania terminu określonego odpowiednio w ust. 1 albo ust. 2, Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem Skarżącego. mFinanse S.A. realizuje żądanie Skarżącego w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania Skargi.
4. Odpowiedź na Skargę zawiera w szczególności:
  - 1) informację o wyniku rozpatrzenia Skargi oraz w przypadku, gdy Skarga:
    - a) nie została uwzględniona - uzasadnienie faktyczne i prawne,
    - b) została uwzględniona - określenie terminu, nie dłuższego niż 6 miesięcy od dnia udzielenia tej odpowiedzi, w którym żądanie Skarżącego zostanie zrealizowane;
  - 2) imię i nazwisko osoby upoważnionej przez mFinanse S.A. do udzielenia odpowiedzi wraz ze wskazaniem funkcji, którą pełni w Spółce.
  - 3) w razie nieuwzględnienia Skargi – odpowiedź zawiera również pouczenie o środkach odwoławczych lub możliwości złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań Dostępności do Prezesa PFRON, stosownie do § 9 ust. 2.

## **Rozdział V**

### **Ochrona danych osobowych. Nagrywanie rozmów.**

#### **§8**

- 1 Dane osobowe Klienta przetwarzane są przez mFinanse S.A. na zasadach określonych w Polityce prywatności, dostępnej na stronie [www.mfinanse.pl](http://www.mfinanse.pl)
- 2 Wszystkie rozmowy prowadzone telefonicznie na numer 783 300 000 są nagrywane przez mFinanse S.A. dla celów dowodowych. Warunkiem przeprowadzenia rozmowy jest wyrażenie przez Klienta uprzedniej zgody na nagrywanie. W razie braku wyrażenia takiej zgody, Klient może złożyć Reklamację lub Skargę w innej, przewidzianej przez prawo, formie.
- 3 Nagranie rozmowy Klienta z mFinanse S.A. ma charakter poufny i jest wykorzystywane wyłącznie jako dowód złożenia Reklamacji lub Skargi oraz ich przedmiotu, a także w związku z postępowaniami prowadzonymi przez organy wymiaru sprawiedliwości, organy ścigania oraz organy nadzoru nad rynkiem

finansowym lub konsumenckim – w tym na ich żądanie, w przypadkach przewidzianych przepisami powszechnie obowiązującego prawa.

- 4 Koszt połączenia na numer 783 300 000 jest zgodny z cennikiem operatora, z którego usług korzysta Klient.

## **Rozdział VI**

### **Tryb odwoławczy w procedurze rozpatrywania Reklamacji i Skarg.**

#### **§9**

1. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji, Klient ma prawo:
  - 1) odwołania się do mFinanse S.A. od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację i wystąpienie z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie Reklamacji; wniosek w tym zakresie może zostać wniesiony formie wybranej przez Klienta, spośród przewidzianych w § 3 ust. 1,
  - 2) zwrócenia się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta,
  - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie o rozpatrywaniu reklamacji
  - 4) wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu z udziałem Rzecznika Finansowego,
  - 5) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.
  - 6) wystąpienie ze skargą do Komisji Etyki Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce („ZPF”). Aby to zrobić, należy złożyć wniosek z prośbą o zbadanie naruszenia przez Komisję Etyki ZPF. Wniosek oraz opis zasad jego składania do Komisji Etyki ZPF znajdują się na stronie <https://zpf.pl/etyka/wniosek-do-komisji-etyki/>
2. W przypadku gdy Skarga nie została uwzględniona Skarżący ma prawo:
  - 1) odwołania się do mFinanse S.A. od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Skargę i wystąpienie z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie Skargi; wniosek w tym zakresie może zostać wniesiony formie wybranej przez Klienta, spośród przewidzianych w §6 ust. 5,
  - 2) wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu z udziałem Rzecznika Finansowego,
  - 3) złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań Dostępności do Prezesa PFRON.

**Rozdział VII**  
**Postanowienia końcowe**  
**§ 10**

1. Regulamin może być zmieniany z ważnych powodów, którymi są następujące okoliczności:

- 1) wprowadzenie nowych lub zmiana istniejących, powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
- 2) 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, innych właściwych organów władzy i administracji publicznej,
- 3) konieczność sprostowania omyłek pisarskich, a także zapewnienia jednoznaczności postanowień Regulaminu, niezwiększająca zakresu obowiązków i niezmnijająca zakresu uprawnień Klienta.

3. mFinanse S.A. udostępnia treść Regulaminu oraz informacje o ewentualnych zmianach Regulaminu za pośrednictwem strony internetowej [www.mfinanse.pl](http://www.mfinanse.pl), niezależnie od udostępniania Klientom Regulaminu w przypadkach przewidzianych prawem lub na ich żądanie.

4. Organem nadzoru nad działalnością mFinanse S.A. jest Urząd Komisji Nadzoru Finansowego.
5. Organem nadzoru w zakresie rozpatrywania reklamacji i skarg klientów jest Rzecznik Finansowy.
6. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
7. Reklamacje dotyczące świadczonych przez podmioty trzecie usług finansowych, przy sprzedaży których pośredniczy mFinanse S.A., są przyjmowane i rozpatrywane na odrębnych zasadach określonych przez te podmioty.

.....

.....

.....



### Oczekiwania

---

---

---

.....

Miejscowość i data

.....

Podpis klienta

Tożsamość Klienta zweryfikowano na podstawie okazanego oryginału dokumentu tożsamości nr \_

wydanego w dniu \_\_\_\_\_ przez \_\_\_\_\_

Poświadczam  
przyjęcie reklamacji.

.....D  
ata, pieczęć i podpis  
przedstawiciela  
mFinanse S.A.