

# Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez mFinanse Spółkę Akcyjną z siedzibą w Łodzi

## Rozdział I. Postanowienia ogólne

### §1

Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji przez mFinanse.

### §2

Przez pojęcia użyte w Regulaminie należy rozumieć:

- 1) **mFinanse** - mFinanse S.A. z siedzibą w Łodzi (ul. Kilińskiego 74, 90-119 Łódź), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieście w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem 0000365126, o kapitale zakładowym 115.245.000 złotych, w całości wpłaconym,
- 2) **Placówka** – punkt usługowy prowadzony przez mFinanse, w którym obsługiwani są Klienci,
- 3) **Klient** – osoba fizyczna albo osoba prawna lub spółka nieposiadająca osobowości prawnej, na rzecz której mFinanse świadczy usługi, na podstawie zawartej z nim umowy,
- 4) **Regulamin** – niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez mFinanse S.A.,
- 5) **reklamacja** – skierowane przez Klienta do mFinanse wystąpienie, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez mFinanse,
- 6) **trwały nośnik** - nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

## Rozdział II. Ogólne zasady przyjmowania reklamacji

### §3

1. Klient może złożyć reklamację:
  - 1) w formie pisemnej, opatrzonej podpisem Klienta - osobiście, w Placówce mFinanse albo przesyłką pocztową, na adres siedziby mFinanse;
  - 2) w formie ustnej - osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Placówce albo za pośrednictwem telefonu na numer (42) 63 88 100,
  - 3) w formie elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [reklamacje@mfinanse.pl](mailto:reklamacje@mfinanse.pl)
2. Wszystkie rozmowy prowadzone telefonicznie z mFinanse są nagrywane przez mFinanse dla celów dowodowych. Warunkiem przeprowadzenia rozmowy jest wyrażenie przez Klienta zgody na nagrywanie. W razie braku takiej zgody, Klient może złożyć reklamację w innej z form wskazanych w ust. 1.
3. Nagranie rozmowy prowadzonej przez Klienta z mFinanse jest poufne i może być wykorzystane wyłącznie jako dowód złożenia reklamacji oraz jej treści, bądź w związku z toczącym się postępowaniem przed organami wymiaru sprawiedliwości, ścigania, nadzoru nad rynkiem finansowym lub konsumenckim, w tym na ich żądanie w sytuacjach wskazanych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

4. Adresy, pod którymi można składać reklamacje, są dostępne na stronie internetowej [www.mfinanse.pl](http://www.mfinanse.pl)
5. W przypadku złożenia przez Klienta będącego osobą fizyczną reklamacji w sposób inny niż reklamacja pisemna, wysłana na adres siedziby mFinanse S.A., mFinanse, na życzenie Klienta, przekazuje Klientowi, w trybie z nim uzgodnionym, potwierdzenie złożenia reklamacji.
6. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę Klienta,
  - 2) adres korespondencyjny,
  - 3) szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia Klienta
  - 4) oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji,W przypadku reklamacji składanych w formie pisemnej, dodatkowo:
  - 5) numer PESEL albo numer KRS,
  - 6) podpis,zaś w przypadku reklamacji składanych w formie elektronicznej, dodatkowo:
  - 7) numer telefonu oraz pięć ostatnich cyfr numeru PESEL albo numer KRS.

#### **§4**

1. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia.
2. Zgłoszenie reklamacyjne nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań względem mFinanse.

### **Rozdział III. Rozpatrywanie reklamacji**

#### **§5**

1. mFinanse rozpatruje reklamacje Klientów, dotyczące usług mFinanse, wynikające z zawartej przez mFinanse z danym Klientem umowy. W przypadku reklamacji na świadczone przez mFinanse usługi agenta ubezpieczeniowego mFinanse rozpatruje reklamacje w zakresie niezwiązanym z udzielaną przez danego ubezpieczyciela ochroną ubezpieczeniową.
2. W razie wpłynięcia do mFinanse reklamacji w zakresie innym niż wskazany w ust. 1, mFinanse przekazuje ją niezwłocznie do właściwego banku lub zakładu ubezpieczeń, celem udzielenia przez wymienione podmioty odpowiedzi zgodnie z regulacjami wewnętrznymi danej instytucji.
3. mFinanse rozpatruje niezwłocznie złożoną reklamację Klienta i udziela na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 4 oraz ust. 5. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przez jego upływem.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, mFinanse, w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
  - 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.
5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 3, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 4, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

## **Rozdział IV. Udzielanie odpowiedzi na reklamacje**

### **§6**

1. Odpowiedź na reklamację mFinanse przekazuje w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku albo pocztą elektroniczną – w razie złożenia takiego wniosku przez Klienta będącego osobą fizyczną.
2. 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 w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
  - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację.

## **Rozdział V. Zmiana Regulaminu**

### **§7**

Zmiany do Regulaminu wprowadzane są w razie:

- 1) wprowadzenia nowych lub zmiany istniejących, powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
- 2) zmiany lub pojawienia się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów lub decyzji, rekomendacji, wytycznych lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organów władzy lub administracji publicznej,
- 3) zmiany warunków rynkowych wynikającej z postępu technicznego, technologicznego lub informatycznego,
- 4) konieczności sprostowania omyłek pisarskich, błędów rachunkowych, a także zapewnienia jednoznaczności postanowień Regulaminu, niezwiększającej zakresu obowiązków lub niezmniejszającej zakresu uprawnień Klienta.

### **§8**

1. mFinanse informuje Klienta o zmianie Regulaminu za pośrednictwem strony internetowej mFinanse. A dodatkowo w przypadku Klientów, których reklamacje są w trakcie rozpatrywania poprzez powiadomienie w formie elektronicznej za pośrednictwem wiadomości e-mail wysyłanej przez mFinanse na adres e-mail Klienta, zarejestrowany przez mFinanse lub w formie pisemnej, wysyłanej przez mFinanse na adres korespondencyjny Klienta, zarejestrowany przez mFinanse.
2. mFinanse informuje Klienta o zmianie Regulaminu nie później niż na 14 dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian.

## Rozdział VI. Inne postanowienia

### §9

1. Czynności związane z przyjęciem i rozpatrzeniem reklamacji dokonywane są wyłącznie w języku polskim.
2. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klientowi przysługuje prawo do:
  - 1) odwołania się do mFinanse od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, z zachowaniem formy wymaganej dla złożenia reklamacji, wskazanej w §3 ust. 1,
  - 2) zwrócenia się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta,
  - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015r. *o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym*,
  - 4) w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną - wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu z udziałem Rzecznika Finansowego,
  - 5) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.
3. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
4. Organem nadzoru nad działalnością mFinanse jest Komisja Nadzoru Finansowego.
5. Reklamacje dotyczące świadczonych przez podmioty trzecie usług finansowych, przy sprzedaży których pośredniczy mFinanse, są przyjmowane i rozpatrywane na odrębnych zasadach, określonych przez te podmioty.