

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

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 osiągana 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 niezapewnianie 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 lub poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie 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.
6. Skarżący może złożyć Skargę w wybranej przez siebie formie. Skarżący może posłużyć się formularzem dostępnym na stronie 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
- 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 rozwiązywania 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 rozwiązywania 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 niezmnieszająca zakresu uprawnień Klienta.

3. mFinanse S.A. udostępnia treść Regulaminu oraz informacje o ewentualnych zmianach Regulaminu za pośrednictwem strony internetowej 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.

.....

.....

.....

Załącznik nr 1 do Regulaminu - Formularz reklamacyjny**Dane Klienta**

Imię i nazwisko

PESEL

Telefon kontaktowy

E-mail

Adres e-doręczenia

Adres do korespondencji

Klient wyraża wolę otrzymania odpowiedzi e-mailową: TAK NIE

Dane produktu/ wskazanie usługi

Instytucja finansowa/Podmiot współpracujący z mFinanse S.A.

Nazwa produktu/ usługi

Treść reklamacji

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.