

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez mFinanse S.A.

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 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, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod numerem 0000365126, o kapitale zakładowym 45.245.000 złotych, w całości wpłaconym, NIP: 7251903631 oraz REGON 100059438.
- 2) **Placówka** – punkt usługowy prowadzony przez mFinanse, w którym obsługiwani są Klienci,
- 3) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, w tym osoba lub jednostka organizacyjna, na rzecz której mFinanse świadczy usługi na podstawie zawartej z nią umowy,
- 4) **Regulamin** - niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez mFinanse S.A.
- 5) **Reklamacja** - skierowane przez Klienta pod adresem mFinanse wystąpienie, w którym zgłaszane zostają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez mFinanse.

- 6) **Współpracownik** – za współpracownika, dla potrzeb niniejszego dokumentu, uznaje się pracownika, zatrudnionego przez mFinanse S.A. na podstawie umowy o pracę, jak również osobę fizyczną realizującą czynności na rzecz mFinanse S.A. na podstawie umowy cywilnoprawnej zawartej z mFinanse S.A. (w tym w ramach prowadzonej przez tę osobę jednoosobowej działalności gospodarczej).

Rozdział II

Ogólne zasady przyjmowania reklamacji

§3

- 1) Klient może składać reklamacje:
- a) w formie pisemnej - opatrzonej podpisem Klienta i wysłanej na adres **mFinanse ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa** lub złożonej w Placówce,
 - b) w formie ustnej – w postaci reklamacji złożonej osobiście podczas wizyty Klienta w Placówce lub w postaci reklamacji złożonej z wykorzystaniem połączenia telefonicznego pod numerem telefonu – **783 300 000**.
 - c) w formie elektronicznej – za pośrednictwem wiadomości e-mail przesłanej na adres: reklamacje@mfinanse.pl
 - d) poprzez formularz reklamacyjny na stronie www.mfinanse.pl
 - e) za pośrednictwem doręczeń elektronicznych na adres **AE:PL-84355-44678-EWGDH-29** (mFinanse S.A.) w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, począwszy od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych (aktywacji adresu).
- 2) Wszystkie rozmowy prowadzone telefonicznie pod numerem 783 300 000 są nagrywane przez mFinanse dla celów dowodowych. Warunkiem przeprowadzenia rozmowy jest wyrażenie przez Klienta zgody na nagrywanie. W razie braku wyrażenia takiej zgody, Klient może złożyć reklamację w innej formie.

- 3) Nagranie rozmowy prowadzonej z mFinanse jest poufne i może być wykorzystane wyłącznie jako dowód złożenia reklamacji, bądź w związku z postępowaniem prowadzonym przed organami wymiaru sprawiedliwości, ścigania, nadzoru nad rynkiem finansowym lub konsumenckim w tym na ich żądanie w sytuacjach wskazanych przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
- 4) W przypadku złożenia reklamacji w sposób inny, niż w formie pisemnej w postaci reklamacji wysłanej na adres korespondencyjny mFinanse, na życzenie Klienta mFinanse przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
- 5) Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia w tym wskazanie produktu, którego dotyczy oraz oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji. Dodatkowo w przypadku reklamacji składanych w formie pisemnej także numer PESEL i podpis, dane kontaktowe, w przypadku reklamacji składanych w formie elektronicznej numer telefonu oraz pięć ostatnich cyfr numeru PESEL.

§4

Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia.

Rozdział III

Rozpatrywanie reklamacji

§5

- 1) Reklamacje przyjmujemy i rozpatrujemy w języku polskim.
- 2) mFinanse rozpatruje zgłoszone reklamacje w sposób rzetelny i wnikliwy, wykorzystując wszelkie dostępne informacje, z zachowaniem obiektywizmu oraz

z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

- 3) W przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne, nie zawiera wszystkich niezbędnych informacji umożliwiających jego rozpatrzenie, mFinanse S.A. zastrzega sobie prawo do skierowania do Klienta prośby o uzupełnienie brakujących danych w wyznaczonym terminie. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji ulega zawieszeniu do czasu otrzymania pełnej informacji wymaganej do prawidłowej oceny zgłoszenia.
- 4) Z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych mFinanse niezwłocznie rozpatruje złożoną reklamację i udziela na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- 5) W sprawach szczególnie trudnych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie na nią odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1 możliwe jest wydłużenie terminu rozpatrywania reklamacji. W takim przypadku Klient jest informowany przed upływem 30 dniowego terminu o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone w wydłużonym terminie i przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może być w każdym przypadku dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- 6) W przypadku uznania reklamacji za zasadną i stwierdzenia zasadności zwrotu środków finansowych, rozliczenia mFinanse dokona niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia przekazania przez Klienta wszystkich niezbędnych danych wymaganych do dokonania zwrotu (w szczególności numeru rachunku bankowego oraz danych potrzebnych do realizacji płatności).
- 7) W przypadku uznania reklamacji za zasadną i stwierdzenia roszczenia niemajątkowego, którego uwzględnienie powoduje po stronie mFinanse zobowiązanie do określonego zachowania się, niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.

Rozdział IV

Sposoby udzielania odpowiedzi na reklamacje

§6

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej albo w formie wiadomości e-mail - pod warunkiem, że Klient wyraził wolę otrzymania odpowiedzi na reklamację w tej formie.

1) Odpowiedź na reklamację zawiera:

- a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
- b) wyczerpującą informację na temat stanowiska mFinanse wobec zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub innego wiążącego wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
- c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
- d) w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta, odpowiedź zawiera pouczenie o możliwościach odwołania, określonych w § 11.,
- e) w przypadku uwzględnienia roszczeń Klienta, termin, w którym roszczenie to zostanie zrealizowane. Termin na realizację roszczenia Klienta wynosi maksymalnie 30 dni licząc od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację.

Rozdział V

Zmiana Regulaminu

§7

mFinanse może dokonywać zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, którymi są następujące okoliczności dotyczące przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez mFinanse na podstawie Regulaminu:

- 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 Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organów władzy i administracji publicznej,
- 3) zmiany warunków rynkowych wynikające z postępu technicznego, technologicznego i informatycznego,
- 4) wprowadzenie do oferty mFinanse lub wycofanie z oferty mFinanse usług i produktów,
- 5) zmiana nazwy marketingowej usług i produktów,
- 6) rozszerzenie lub zmiana funkcjonalności istniejących produktów i usług oraz zmiany systemu informatycznego,
- 7) konieczność sprostowania omyłek pisarskich, rachunkowych, a także zapewnienia jednoznaczności postanowień Regulaminu, nie zwiększająca zakresu obowiązków i nie zmniejszająca zakresu uprawnień Klienta.

§8

- 1) mFinanse informuje Klienta o zmianach Regulaminu poprzez powiadomienie w formie elektronicznej za pośrednictwem wiadomości e-mail wysyłanej przez mFinanse na adres e-mail Klienta zarejestrowany w mFinanse lub w formie pisemnej - w postaci informacji wysyłanej przez mFinanse na adres korespondencyjny Klienta zarejestrowany w mFinanse – w przypadku Klientów, których reklamacje są w toku rozpoznawania.
- 2) Ponadto mFinanse udostępnia informację o zmianie Regulaminu za pośrednictwem strony internetowej mFinanse.

- 3) mFinanse informuje Klienta o zmianie Regulaminu nie później niż na 14 dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian.
- 4) Termin, o którym mowa w ust. 3 nie dotyczy zmiany Regulaminu z powodu:
 - a) wprowadzenia do oferty mFinanse nowych produktów lub usług,
 - b) rozszerzenia możliwości wnioskowania o produkty lub usługi,
 - c) zmiany marketingowych nazw produktów lub usług, 4) zmiany nazw tytułów, podtytułów i rozdziałów Regulaminu.
- 5) W przypadku, o którym mowa w ust. 4 powyżej mFinanse informuje o zmianie Regulaminu niezwłocznie po jej dokonaniu za pośrednictwem komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej mFinanse.

Rozdział VI

Inne postanowienia

§9

- 1) Czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji dokonywane są wyłącznie w języku polskim.
- 2) W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient może:
 - a) odwołać się do mFinanse od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania w sposób określony w § 3 ust. 1,
 - b) zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta,
 - c) 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
 - d) wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie

- pozasądowego rozwiązania sporu z udziałem Rzecznika Finansowego,
- e) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.
 - f) wystąpienie ze skargą do Komisji Etyki Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. Aby to zrobić, należy złożyć specjalny 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/>
- 3) Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
- 4) Organem nadzoru nad działalnością mFinanse jest Urząd Komisji Nadzoru Finansowego.
- 5) Reklamacje dotyczące świadczonych przez podmioty trzecie usług finansowych, przy sprzedaży których pośredniczy mFinanse, przyjmowane i rozpatrywane są na odrębnych zasadach określonych przez te podmioty.

Załącznik nr 1
do 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

Instytucja finansowa/Podmiot współpracujący z mFinanse S.A.

Nazwa produktu

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

.....

Data, pieczęć i podpis
przedstawiciela mFinanse S.A.