

Zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji klientów detalicznych przez mBank Hipoteczny S.A.

Definicje

Bank - mBank Hipoteczny S.A. z siedzibą w Warszawie przy Al. Armii Ludowej 26, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego po numerem KRS 0000003753, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-23-16-250, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym w wysokości 309.000.000 złotych;

BOK - Biuro Obsługi Klientów prowadzone przez Przedstawiciela, umożliwiające składanie Reklamacji, wykonywanie dyspozycji, w tym zleceń płatniczych związanych z funkcjonowaniem produktu oferowanego przez Bank oraz dostęp do informacji lub usług bankowych powiązanych z produktem oferowanym przez Bank za pośrednictwem połączenia telefonicznego) lub połączenia audio, wideo oraz czatu realizowanego za pośrednictwem strony internetowej Przedstawiciela lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej¹;

Przedstawiciel - mBank S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 18, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000025237, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień 01.01.2015 r. wynosi 169.120.508 zł, działający w imieniu Banku i na jego rzecz, na podstawie i w granicach udzielonego przez Bank pełnomocnictwa;

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;

Reklamacja - skierowane przez Klienta lub osobę trzecią pod adresem Banku lub podmiotu zewnętrznego wystąpienie, w którym zgłaszane zostają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.

Dostępne formy złożenia reklamacji

Klienci obsługiwani za pośrednictwem mBanku S.A. mogą składać reklamacje:

- w formie pisemnej - w postaci reklamacji opatrzonej podpisem Klienta i wysłanej na adres korespondencyjny Przedstawiciela lub złożonej w placówce Przedstawiciela

mBank S.A.

Wydział Obsługi Klientów
Skrytka Poczтовая 2108
90-959 Łódź

- w formie ustnej - w postaci reklamacji złożonej osobiście podczas wizyty Klienta w placówce Przedstawiciela lub w postaci reklamacji złożonej za pośrednictwem BOK z wykorzystaniem połączenia telefonicznego, wideo lub audio,

801 300 800 z telefonów stacjonarnych w Polsce

+48 42 6 300 800 z telefonów stacjonarnych i komórkowych z całego świata

783 300 800 z telefonów komórkowych

691 362 265 z telefonów komórkowych

¹ Przedstawiciel, za pośrednictwem komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Przedstawiciela, poinformuje Klientów o uruchomieniu możliwości składania reklamacji, wykonywania dyspozycji oraz dostępu do informacji powiązanych z produktami oferowanymi przez Bank z wykorzystaniem połączenia audio, wideo oraz czatu.

- w formie elektronicznej za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres kontakt@mbank.pl lub za pośrednictwem serwisu transakcyjnego ze wskazaniem, że reklamacja dotyczy kredytu udzielonego przez Bank².

Adresy oraz numery telefonów, pod którymi można składać reklamacje są dostępne również w placówkach Przedstawiciela oraz na stronie internetowej Przedstawiciela, www.mbank.pl

Pozostali Klienci mogą składać reklamacje:

- w formie ustnej – w postaci reklamacji złożonej osobiście w siedzibie Banku lub telefonicznie pod numerem telefonu 22 579 74 59 od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.00 – 16.00
- w formie pisemnej na adres:

mBank Hipoteczny S.A.
Al. Armii Ludowej 26
00-609 Warszawa

Składanie reklamacji

Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia lub od dnia uzyskania przez Klienta informacji o zdarzeniu. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Bank. Niniejszy zapis nie ogranicza prawa Klienta do dochodzenia roszczeń przeciwko Bankowi.

Każda składana reklamacja powinna zawierać:

- dane umożliwiające identyfikację Klienta, w tym w szczególności: imię i nazwisko, numer Pesel,
- szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia oraz oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji,
- adres do korespondencji, pod który zostanie przesłana odpowiedź na reklamację.

Reklamacja w formie pisemnej powinna być opatrzona podpisem Klienta.

Bank, na żądanie Klienta, potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, fakt złożenia przez niego reklamacji.

Terminy udzielenia odpowiedzi na reklamację

Bank niezwłocznie rozpatruje złożoną reklamację i udziela na nią odpowiedzi nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

W sprawach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie na nią odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, możliwe jest wydłużenie terminu rozpatrywania reklamacji.

Klient jest informowany przed upływem 30 dniowego terminu o przyczynie opóźnienia, okolicznościach które muszą zostać ustalone w wydłużonym terminie oraz o przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Formy odpowiedzi na reklamacje

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej wysłanej listem zwykłym albo w formie wiadomości e-mail - pod warunkiem, że Klient zawnioskował o otrzymanie odpowiedzi na reklamację w tej formie.

Odpowiedź na reklamację zawiera:

- uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,

² Przedstawiciel, za pośrednictwem komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Przedstawiciela, poinformuje Klientów o uruchomieniu możliwości składania reklamacji za pośrednictwem serwisu transakcyjnego.

- wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku wobec zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminu, warunków, taryfy prowizji i opłat bankowych, tabel stóp procentowych lub innego wiążącego wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
- imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
- określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane.

Możliwości odwołania od decyzji Banku

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient może:

- odwołać się do Banku od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. Wskazany termin nie ogranicza prawa Klienta do dochodzenia roszczeń przeciwko Bankowi,
- zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta,
- skorzystać z Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich,
- wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
- 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),
- wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.

Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.