



Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Klientów obsługiwanych za pośrednictwem mBanku S.A.

Obowiązuje od 9 stycznia 2017 r.

mHipoteczny.pl

SPIS TREŚCI

| | |
|--|---|
| Rozdział I Postanowienia ogólne | 3 |
| Rozdział II Ogólne zasady przyjmowania reklamacji..... | 3 |
| Rozdział III Zasady przyjmowania reklamacji dotyczące opłat i prowizji | 4 |
| Rozdział IV Rozpatrywanie reklamacji..... | 4 |
| Rozdział V Sposoby udzielania odpowiedzi na reklamacje | 4 |
| Rozdział VI Zmiana Regulaminu | 4 |
| Rozdział VII Inne postanowienia..... | 5 |

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji przez mBank Hipoteczny S.A.
2. Regulamin stosuje się w powiązaniu z Regulaminem udzielania kredytów hipotecznych dla osób fizycznych przez mBank Hipoteczny S.A.

§ 2

1. Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:
 - 1) **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;
 - 2) **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;
 - 3) **Klient** – osoba fizyczna która wnioskuje o udzielenie kredytu hipotecznego bądź z którą Bank podpisał umowę o kredyt hipoteczny dla osób fizycznych;
 - 4) **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;
 - 5) **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 01.01.2016r. wynosi 168.955.696 zł, działający w imieniu Banku i na jego rzecz, na podstawie i w granicach udzielonego przez Bank pełnomocnictwa;
 - 6) **Regulamin – niniejszy** Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Klientów obsługiwanych za pośrednictwem mBanku S.A.;
 - 7) **reklamacja** - skierowane przez Klienta lub osobę trzecią pod adresem Banku lub podmiotu zewnętrznego wystąpienie, w którym zgłaszane zostają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank.
2. Pozostałe pojęcia występujące w Regulaminie mają znaczenie tożsame ze zdefiniowanymi w Regulaminie udzielania kredytów hipotecznych dla osób fizycznych mBanku Hipotecznego S.A.

Rozdział II Ogólne zasady przyjmowania reklamacji

§ 3

1. Klient może składać reklamacje:
 - 1) w formie pisemnej - w postaci reklamacji opatrzonej podpisem Klienta i wysłanej na adres korespondencyjny Banku, Przedstawiciela lub złożonej w placówce Przedstawiciela,
 - 2) 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
 - 3) w formie elektronicznej – za pośrednictwem wiadomości e-mail lub za pośrednictwem serwisu transakcyjnego ze wskazaniem, że reklamacja dotyczy kredytu udzielonego przez Bank²,
2. W przypadku składania reklamacji za pośrednictwem BOK, Wszystkie rozmowy prowadzone z Przedstawicielem za pośrednictwem BOK są nagrywane przez Przedstawiciela dla celów dowodowych. Warunkiem przeprowadzenia rozmowy jest każdorazowe wyrażenie przez Klienta zgody na nagrywanie. W razie braku wyrażenia takiej zgody, Klient może złożyć reklamację w innej formie..W przypadku wszystkich rozmów prowadzonych z Przedstawicielem za pośrednictwem BOK z wykorzystaniem połączenia wideo Klient zobowiązany jest do wyrażenia zgody na utrwalenie swojego wizerunku. W razie braku wyrażenia takiej zgody, Klient może złożyć reklamację w innej formie.
3. Nagranie rozmowy prowadzonej z Przedstawicielem, w tym nagranie z utrwalonym wizerunkiem Klienta, przekazanej za pośrednictwem BOK jest poufne i może być wykorzystane wyłącznie jako dowód złożenia reklamacji lub dyspozycji lub prawdziwości jej wykonania przez Bank bądź wykorzystane 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 reklamacji dotyczących dyspozycji realizowanych w placówce Przedstawiciela Klient powinien dołączyć kopię dokumentów dyspozycji, których reklamacja dotyczy.
5. Adresy pod którymi można składać reklamacje są dostępne w placówkach Przedstawiciela oraz na stronie internetowej Przedstawiciela.
6. W przypadku złożenia reklamacji w sposób inny, niż w formie pisemnej wysłanej na adres korespondencyjny Przedstawiciela, na życzenie Klienta Przedstawiciel przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
7. Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji ze wskazaniem, że reklamacja dotyczy kredytu mBanku Hipotecznego S.A, oraz dodatkowo w przypadku reklamacji składanych w formie pisemnej także numer PESEL i podpis, oraz szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia oraz oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji.

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, video oraz czatu.

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

§ 4

1. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia lub od dnia uzyskania przez Klienta informacji o zdarzeniu. Powyższy zapis nie ogranicza prawa Klienta do dochodzenia roszczeń przeciwko Bankowi.
2. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Banku. Informacje o terminach, wysokości i tytułach spłaty kwot będących przedmiotem zobowiązania wobec Banku Klient może uzyskać za pośrednictwem BOK.

Rozdział III Zasady przyjmowania reklamacji dotyczące opłat i prowizji

§ 5

1. Klient zobowiązany jest weryfikować zestawienie transakcji w celu kontrolowania prawidłowości rozliczeń opłat i prowizji. Klient zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić Bankowi nieprawidłowości, w tym rozliczenie opłat i prowizji, w terminie 14 dni od dnia udostępnienia Klientowi zestawienia transakcji. Wskazany termin nie ogranicza prawa Klienta do dochodzenia roszczeń przeciwko Bankowi.
2. Po otrzymaniu zgłoszenia o którym mowa w ust. 1 Bank może uznać rachunek bankowy kwotą reklamowanej opłaty z datą obciążenia rachunku bankowego (w przypadku gdy uznanie rachunku bankowego dokonywane jest w ciągu 3 miesięcy od daty realizacji reklamowanej opłaty) lub z datą bieżącą (w przypadku, gdy uznanie rachunku bankowego dokonywane jest po 3 miesiącach od daty realizacji reklamowanej opłaty) i jednocześnie może dokonać blokady tych środków na rachunku bankowym na kwotę odpowiadającą łącznej kwocie uznań z tytułu reklamacji. Blokada utrzymywana jest do dnia rozpatrzenia reklamacji i pomniejsza saldo dostępne rachunku bankowego o wartość zablokowanego uznania rachunku.

Rozdział IV Rozpatrywanie reklamacji

§ 6

1. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 Bank niezwłocznie rozpatruje złożoną reklamację i udziela na nią odpowiedzi nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
2. 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.
3. Klient jest informowany przed upływem 30 dniowego terminu o przyczynie opóźnienia, okolicznościach które muszą zostać ustalone w wydłużonym terminie oraz przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który:
 - 1) w przypadku reklamacji złożonej od dnia 11 października 2015r. - nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji,
 - 2) w przypadku reklamacji złożonej do dnia 10 października 2015r. - nie może być dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. W przypadku reklamacji złożonej przez Klienta do dnia <dzień poprzedzający dzień wejścia w życie ustawy>- jeżeli rozpatrzenie Reklamacji uzależnione jest od wydania decyzji, orzeczenia, wyroku lub innej formy zakończenia postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości i postępowanie to nie zostanie zakończone w terminie 90 dni od dnia otrzymania reklamacji, wówczas postępowanie reklamacyjne zostanie zamknięte. Postępowanie reklamacyjne zostanie wznowione po otrzymaniu dokumentu potwierdzającego zakończenie postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości.
5. Postanowienia niniejszego paragrafu nie uchybiają terminom przewidzianym w obowiązujących przepisach prawa w tym ustawie o usługach płatniczych i ustawie prawo bankowe.

Rozdział V Sposoby udzielania odpowiedzi na reklamacje

§ 7

1. Odpowiedź na reklamację złożoną od dnia 11 października 2015r. udzielana jest w formie pisemnej albo w formie wiadomości e-mail - pod warunkiem, że Klient wyraził zgodę na otrzymanie odpowiedzi na reklamację w tej formie.
2. Odpowiedź na reklamację złożoną do dnia 10 października 2015r. udzielana jest w formie właściwej dla formy jej złożenia, chyba że Klient złoży inną dyspozycję. W przypadku reklamacji składanych za pośrednictwem BOK, odpowiedź na reklamację jest udzielana w formie telefonicznej, w formie wiadomości e-mail albo w formie pisemnej.
3. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - 2) 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;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) Odpowiedź na reklamację złożoną od dnia < dzień wejścia w życie ustawy> w przypadku uwzględnienia roszczeń Klienta, wskazuje ponadto termin, w którym roszczenie to zostanie zrealizowane. Termin na realizację roszczenia Klienta wynosi maksymalnie 30 dni licząc od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację.

Rozdział VI Zmiana Regulaminu

§ 8

Bank może dokonywać zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, którymi są następujące okoliczności dotyczące przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez Bank 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, Związku Banków Polskich i organów władzy i administracji publicznej,
- 3) zmiany warunków rynkowych wynikające z postępu technicznego, technologicznego i informatycznego,
- 4) wprowadzenie do oferty Banku lub wycofanie z oferty Banku produktów,
- 5) zmiana nazwy marketingowej produktu,
- 6) rozszerzenie lub zmianę funkcjonalności istniejących produktów 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.

§ 9

1. Bank informuje Klienta o zmianach Regulaminu poprzez powiadomienie:
 - 1) w formie elektronicznej za pośrednictwem komunikatu w serwisie transakcyjnym lub za pośrednictwem wiadomości e-mail wysyłanej na adres e-mail Klienta zarejestrowany w Banku lub
 - 2) w formie wiadomości SMS wysyłanej na numer telefonu Klienta zarejestrowany w Banku lub
 - 3) w formie pisemnej - w postaci informacji wysyłanej przez Bank na adres korespondencyjny Klienta zarejestrowany w Banku.
2. Bank udostępni także informację o zmianie Regulaminu za pośrednictwem strony internetowej Przedstawiciela oraz za pośrednictwem BOK.
3. Bank 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:
 - 1) wprowadzenia do oferty Banku nowych produktów,
 - 2) rozszerzenia możliwości wnioskowania o produkty,
 - 3) zmiany marketingowych nazw produktów,
 - 4) zmiany nazw tytułów, podtytułów i rozdziałów Regulaminu.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 Bank informuje o zmianie Regulaminu niezwłocznie po jej dokonaniu za pośrednictwem komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Przedstawiciela.

Rozdział VII Inne postanowienia

§ 10

1. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji dokonywane są w języku polskim.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient może:
 - 1) odwołać się do Banku od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania w sposób określony w § 3 ust. 1,
 - 2) zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta,
 - 3) skorzystać z Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich,
 - 4) 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 (przepisy regulujące rozpatrywanie wniosków klienta o przeprowadzenie postępowania przed Rzecznikiem Finansowym wejdą w życie z dniem 1 stycznia 2016r.),
 - 5) 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),
 - 6) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.
3. Terminy wskazane w ust. 2 pkt 1 nie ogranicza prawa Klienta do dochodzenia roszczeń przeciwko Bankowi.
4. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
5. Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.