



**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania  
reklamacji w mBanku**

**Łódź, lipiec 2012**

---

## Rozdział I Postanowienia ogólne

### § 1

1. Niniejszy „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w mBanku” zwany dalej Regulaminem określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji przez BRE Bank SA – mBank.
2. Regulamin stosuje się w powiązaniu z regulaminami właściwymi dla danego produktu lub usługi.

### § 2

1. Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:
  - 1) **Bank**- BRE Bank S.A. prowadzący działalność detaliczną pod nazwą mBank,
  - 2) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej,
  - 3) **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 i usług w jego imieniu na mocy zawartej umowy o współpracy,
  - 4) **Reklamacja** - skierowany przez Klienta pod adresem Banku lub podmiotu zewnętrznego, w formie ustnej lub pisemnej, zarzut nie wywiązania się z przyjętych zobowiązań, wadliwego świadczenia usługi lub świadczenia usługi niskiej jakości, postępowania niezgodnego z przepisami prawa, z żądaniem wyjaśnienia zgłoszonej kwestii lub wypłaty odszkodowania za poniesioną szkodę.
2. Pozostałe pojęcia występujące w Regulaminie mają znaczenie tożsame ze zdefiniowanymi w regulaminach właściwych dla danego produktu lub usługi.
3. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem a regulaminem właściwym dla danego produktu lub usługi przyjmuje się postanowienia regulaminu właściwego dla danego produktu lub usługi.

## Rozdział II Zasady przyjmowania Reklamacji

### § 3

1. Klient może składać Reklamacje:
  - 1) w placówce Banku (osobiście lub przez osobę upoważnioną),
  - 2) korespondencyjnie na adres Banku,
  - 3) drogą elektroniczną za pomocą wiadomości e-mail,
  - 4) telefonicznie za pośrednictwem mLinii.
2. W przypadku Reklamacji, dotyczących dyspozycji realizowanych w placówce Banku Klient wskazane jest, aby Klient dołączył kopię dokumentów dyspozycji, których Reklamacja dotyczy.
3. Adresy, pod którymi można składać Reklamacje są dostępne w placówkach Banku oraz na stronie internetowej [www.mBank.pl](http://www.mBank.pl).
4. W przypadku złożenia Reklamacji w sposób inny, niż za pośrednictwem poczty lub kuriera, Bank na życzenie Klienta przekazuje mu potwierdzenie złożenia Reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.

### § 4

1. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia zaistnienia ww. zdarzenia lub od dnia uzyskania przez Klienta informacji o zdarzeniu. Powyższy zapis nie ogranicza prawa Klienta do dochodzenia przeciwko Bankowi roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, oraz dodatkowo w przypadku Reklamacji składanych w formie określonej w §3 ust. 1 pkt 1 - 3) numer PESEL i podpis, oraz wskazywać wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia budzące zastrzeżenia oraz oczekiwania Klienta dotyczące sposobu naprawy szkody.
3. W przypadku Reklamacji transakcji dokonywanych kartą płatniczą dodatkowo obowiązują zasady określone w § 5-6.

## **§ 5**

### **Zasady przyjmowania Reklamacji transakcji dokonanych przy użyciu kart kredytowych**

1. Klient powinien zgłosić Bankowi każdą niezgodność salda rachunku karty kredytowej, powstałą na skutek uznania lub obciążenia rachunku karty kredytowej, najpóźniej w terminie 30 dni od dnia otrzymania wyciągu za bieżący cykl rozliczeniowy. Niezgłoszenie Reklamacji w powyższym terminie uznaje się jako potwierdzenie prawidłowości wyciągu.
2. Po otrzymaniu zgłoszenia Reklamacji, Bank może pomniejszyć wykorzystany limit kredytu o kwotę reklamowanej transakcji wraz z ewentualną prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji, nie zmieniając jednocześnie kwoty dostępnych środków. W tym przypadku reklamowana kwota pomniejszenia nie jest brana pod uwagę przez Bank przy naliczaniu odsetek oraz minimalnej kwoty spłaty.
3. W przypadku Reklamacji transakcji dokonanych przy użyciu karty, Bank może zwrócić się do Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji z prośbą o wypełnienie i przesłanie pisemnego oświadczenia określającego przyczynę Reklamacji, jeżeli nie wynika ono z treści Reklamacji oraz doręczenie kopii dowodu dokonania transakcji. Oświadczenie musi być podpisane przez Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji.
4. Bank może zwrócić się do Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji, z prośbą o niezwłoczne przesłanie dodatkowych dokumentów, w szczególności:
  - 1) wydruku z terminala potwierdzającego anulowanie transakcji - w przypadku anulowania transakcji,
  - 2) kodu, czyli numeru anulowania transakcji - w przypadku anulowania transakcji internetowej,
  - 3) wydruku z terminala potwierdzającego dokonanie płatności przy użyciu innej karty lub innego dokumentu potwierdzającego płatność gotówką - w przypadku, gdy transakcja nie doszła do skutku, a Klient zapłacił za transakcję w inny sposób,
  - 4) wydruku z terminala potwierdzającego fakt nie dojścia transakcji do skutku - w przypadku, gdy transakcja nie doszła do skutku,
  - 5) dokumentu potwierdzającego dokonanie zwrotu towaru lub anulowania usługi- w przypadku dokonania zwrotu towaru lub anulowania usługi.
5. Klient powinien przechowywać dokumenty, o których mowa w ust. 4 przez okres 30 dni od dnia następującego po dniu otrzymania wyciągu, na którym wykazana została operacja, której dokument dotyczy.

6. Jeśli dokument, o którym mowa w ust.4 dotyczy transakcji, którą Klient kwestionuje i w sprawie której złożył Reklamację, Klient zobowiązany jest do przechowywania wyżej wskazanego dokumentu do momentu ostatecznego zakończenia procesu reklamacyjnego.
7. Jeśli nieotrzymanie przez Bank dokumentów o których mowa w ust. 3 i 4 uniemożliwia przeprowadzenie przez Bank postępowania reklamacyjnego zgodnie z regulacjami danej Organizacji Płatniczej, to odmowa wypełnienia, podpisania lub nieprzesłanie w terminie wskazanym przez Bank (nie krótszym niż 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania pisma Banku) dokumentów wymienionych w ust. 3 i 4 lub niezachowanie terminu określonego w ust. 1 będzie uznane przez Bank jako akceptacja transakcji przez Klienta.
8. W przypadku Reklamacji transakcji, która według Klienta nie została przez niego dokonana, Bank może zwrócić się z wnioskiem do Klienta o przekazanie dokumentu potwierdzającego zgłoszenie na Policję faktu dokonania transakcji kartą przez osobę do tego nieupoważnioną oraz o zastrzeżenie karty. Odmowa przekazania lub nieprzekazanie wyżej wymienionego dokumentu a także niezastrzeżenie karty w terminie wskazanym przez Bank, nie krótszym niż 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wniosku z Banku, zostanie uznane przez Bank jako potwierdzenie wykonania reklamowanej transakcji przez Klienta. Jeżeli data wydania dokumentu potwierdzającego zgłoszenie na Policję przypada po otrzymaniu wniosku z Banku, termin 14 dni kalendarzowych o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, biegnie od daty wydania tego dokumentu przez Policję.
9. Zgłoszenie Reklamacji nie zwalnia Klienta z terminowej spłaty kwot wykazanych na wyciągu. Informacje o terminach, wysokości i tytułach spłaty kwot wskazanych na wyciągu Klient może uzyskać za pośrednictwem mLinii.

## **§ 6**

### **Zasady przyjmowania Reklamacji transakcji dokonanych przy użyciu kart debetowych**

1. Klient zobowiązany jest weryfikować zestawienie transakcji w celu kontrolowania prawidłowości rozliczeń transakcji, opłat i prowizji. Klient zobowiązany jest zgłosić Bankowi każdą niezgodność w zestawieniu transakcji, powstałą na skutek uznania lub obciążenia rachunku bankowego do którego Karta została wydana, związanego z używaniem karty, a w szczególności dotyczącą:
  - 1) kwestionowania transakcji ujętych w zestawieniu transakcji,
  - 2) błędów lub innych nieprawidłowości w przeprowadzeniu rozliczenia, w terminie 14 dni od dnia udostępnienia Klientowi zestawienia transakcji.
2. Bank może zwrócić się do Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji, z prośbą o wypełnienie pisemnego oświadczenia określającego przyczynę Reklamacji oraz doręczenie kopii dowodu dokonania transakcji. Oświadczenie musi być podpisane przez Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji.
3. Bank może zwrócić się do Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji, z prośbą o niezwłoczne przesłanie dodatkowych dokumentów, w szczególności:
  - 1) wydruku z terminala potwierdzającego anulowanie transakcji - w przypadku anulowania transakcji,
  - 2) kodu czyli numeru anulowania transakcji - w przypadku anulowania transakcji internetowej,
  - 3) wydruku z terminala potwierdzającego dokonanie płatności przy użyciu innej karty lub innego dokumentu potwierdzającego płatność gotówką - w przypadku, gdy transakcja nie doszła do skutku, a Klient zapłacił za transakcję w inny sposób,
  - 4) wydruku z terminala potwierdzającego fakt nie dojdęcia transakcji do skutku - w przypadku, gdy transakcja nie doszła do skutku,

- 5) dokumentu potwierdzającego dokonanie zwrotu towaru lub anulowania usługi- w przypadku dokonania zwrotu towaru lub anulowania usługi.
4. Klient powinien przechowywać dokumenty, o których mowa w ust. 3 przez okres 30 dni od dnia następującego po dniu otrzymania zestawienia transakcji, na którym wykazana została operacja, której dokument dotyczy.
  5. Jeśli dokument, o którym mowa w ust.3 dotyczy transakcji, którą Klient kwestionuje i w sprawie której złożył Reklamację, Klient zobowiązany jest do przechowywania wyżej wskazanego dokumentu do momentu ostatecznego zakończenia procesu reklamacyjnego.
  6. Jeśli nieotrzymanie przez Bank dokumentów, o których mowa w ust. 2 i 3 uniemożliwia przeprowadzenie przez Bank postępowania reklamacyjnego zgodnie z regulacjami danej Organizacji Płatniczej, to odmowa wypełnienia, podpisania lub nieprzesłanie w terminie wskazanym przez Bank (nie krótszym niż 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania pisma Banku) dokumentów wymienionych w ust. 3 i 4 będzie uznana przez Bank jako akceptacja transakcji przez Klienta.
  7. W przypadku Reklamacji transakcji, która według Klienta nie została przez niego dokonana, Bank może zwrócić się z prośbą do Klienta o przekazanie dokumentu potwierdzającego zgłoszenie na Policję faktu dokonania transakcji kartą przez osobę do tego nieupoważnioną oraz o zastrzeżenie karty. Odmowa przekazania lub nieprzekazanie wyżej wymienionego dokumentu a także niezastrzeżenie karty w terminie wskazanym przez Bank, nie krótszym niż 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wniosku Banku, zostanie uznane przez Bank jako potwierdzenie wykonania reklamowanej transakcji przez Klienta. Jeżeli data wydania dokumentu potwierdzającego zgłoszenie na Policję przypada po otrzymaniu wniosku z Banku, termin 14 dni kalendarzowych o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, biegnie od daty wydania tego dokumentu przez Policję.
  8. Z chwilą otrzymania zgłoszenia Reklamacji lub otrzymania oświadczenia lub dokumentów o których mowa w ust. 7 Bank może uznać rachunek bankowy kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji, z datą obciążenia rachunku bankowego i jednocześnie dokonać blokady 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 III Rozpatrywanie Reklamacji**

### **§ 7**

1. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 Bank niezwłocznie rozpatruje złożoną Reklamację, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
2. W sprawach szczególnie trudnych, wymagających współpracy kilku właściwych merytorycznie jednostek organizacyjnych Banku lub gdy istnieje konieczność:
  - 1) uzyskania dodatkowych informacji od osób trzecich,
  - 2) uzyskania od Klienta dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów,
  - 3) dokonania weryfikacji lub pozyskania danych z systemu informatycznego Banku,
  - 4) przekazania Reklamacji do podmiotu zewnętrznego powiązanego z produktem, albo
  - 5) wystąpienia określonego zdarzenia związanego z Reklamacją Klienta w czasie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania Reklamacjidopuszcza się możliwość wydłużenia terminu rozpatrywania Reklamacji..
3. Wydłużenie terminu może jednak nastąpić tylko w sytuacji, gdyby mimo dołożenia należytej staranności i podjęcia wszelkich niezbędnych działań sprawa nie została wyjaśniona, a udzielenie odpowiedzi nie rozwiązałoby istoty Reklamacji Klienta i skutkowałoby koniecznością wznowienia procesu reklamacyjnego.

4. Klient jest informowany przed upływem 30 dniowego terminu o przyczynie wydłużenia terminu rozpatrzenia Reklamacji i przewidywanego terminu odpowiedzi, który nie może być w każdym przypadku dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania Reklamacji oraz o okolicznościach, które mają zostać ustalone w wydłużonym terminie.
5. Jeżeli rozwiązanie 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 przez Bank. Bank wznowi postępowanie reklamacyjne po otrzymaniu dokumentu potwierdzającego zakończenie postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości
6. W przypadku uznania Reklamacji za uzasadnioną, Bank naprawia szkodę zgodnie z przepisami prawa.
7. W przypadku Reklamacji transakcji dokonanych kartą płatniczą (transakcji kartowych) o terminie i sposobie rozpatrzenia Reklamacji Bank informuje Klienta w momencie rozpoczęcia procesu reklamacyjnego. Bank zobowiązuje się do niezwłocznego rozpatrzenia Reklamacji transakcji kartowej zgłoszonej przez Klienta nie później niż w terminie 14 dni, a jeżeli Reklamacja dotyczy informacji o transakcjach dokonywanych z udziałem akceptanta lub Organizacji Płatniczej nie później niż w okresie 5 dni roboczych od dnia uzyskania odpowiedzi od akceptanta lub Organizacji Płatniczej. W przypadku uzasadnionej konieczności przedłużenia tego terminu, wynikającej z przepisów danej Organizacji Płatniczej i specyfiki Reklamacji kartowych. Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony o tym fakcie w formie pisemnej. Reklamacje rozpatrywane będą zgodnie z procedurami Organizacji Płatniczej, które są jednolite dla wszystkich banków uczestników systemu płatności danej Organizacji Płatniczej.
8. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia Reklamacji transakcji kartowych karty kredytowej Bank zwalnia blokadę transakcji, a w przypadku decyzji negatywnej lub w przypadku dokonania bezpośredniego zwrotu środków przez akceptanta karty na rachunek karty kredytowej dokonuje obciążenia rachunku karty kredytowej oraz stosownej korekty odsetek.
9. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia Reklamacji transakcji kartowych karty debetowej, Bank odblokuje środki, a w przypadku decyzji negatywnej lub w przypadku dokonania bezpośredniego zwrotu środków przez akceptanta karty na rachunek karty, Bank odblokuje środki i ponownie obciąży rachunek bankowy kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji.
10. W przypadku decyzji negatywnej lub w przypadku dokonania bezpośredniego zwrotu środków przez akceptanta karty na rachunek karty kredytowej lub rachunek bankowy, do którego została wydana karta debetowa, Bank dokonuje obciążenia powyższego rachunku kwotą którą został uznany rachunek w momencie rozpoczęcia procesu reklamacyjnego równą kwocie reklamowanej transakcji wraz z ewentualną prowizją naliczoną z tytułu realizacji reklamowanej transakcji oraz stosownej korekty odsetek. Jeżeli została założona blokada Bank odblokowuje środki.
11. Obciążenie, o którym mowa w ust. 8 ma miejsce z datą, z jaką nastąpiło uznanie rachunku, o którym mowa w §5 i §6 i jest dokonywane niezależnie od kwoty dostępnych środków rachunku karty kredytowej lub od wysokości salda dostępnego rachunku, do którego została wydana karta debetowa w ramach którego są rozliczane operacje wydaną Klientowi kartą debetową.
12. Postanowienia niniejszego paragrafu nie uchybiają terminom przewidzianym w obowiązujących przepisach prawa w tym ustawie o usługach płatniczych, ustawie o elektronicznych instrumentach płatniczych i ustawie prawo bankowe.

## **Rozdział IV Sposoby udzielania odpowiedzi na Reklamacje**

### **§ 8**

1. Odpowiedź na Reklamację powinna zostać udzielona w formie właściwej dla formy jej złożenia, chyba że Klient złoży inną dyspozycję.
2. Odpowiedź na Reklamację powinna zawierać:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne – chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
  - 2) wyczerpującą informację na temat 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) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego;
  - 4) w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta – odpowiedź powinna zawierać pouczenie o możliwościach odwołania, określonych w § 9.

## **Rozdział V Inne postanowienia**

### **§ 9**

1. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji lub rozpatrzenia Reklamacji niezgodnie z żądaniem Klienta, Klient może zwrócić się do Banku o ponowne rozpatrzenie Reklamacji w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na Reklamację.
2. W przypadku sporu powstałego między Klientem a Bankiem Strony podejmą starania w celu jego rozstrzygnięcia w drodze polubownej.
3. Klientowi przysługuje możliwość zwrócenia się o pomoc do:
  - 1) Organizacji konsumenckich (Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumenta)
  - 2) Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 8 000 złotych.
4. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji lub rozpatrzenia Reklamacji niezgodnie z żądaniem Klienta, Klient może wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
5. mBank, który jest częścią detaliczną BRE Banku SA, podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.