



## **Jak w mBanku przetwarzamy Pani/Pana dane?**

### **Kto administruje Pani/Pana danymi?**

Pani/Pana danymi administruje mBank S.A., z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 18, dalej nazywany „Bankiem”.

Dane rejestrowe:

Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr rejestru przedsiębiorców KRS 0000025237, NIP: 526-021-50-88. Według stanu na dzień 01.01.2026 r. kapitał zakładowy mBanku S.A. (w całości wpłacony) wynosi 170.103.364 złotych.

Dane kontaktowe:

mBank S.A.  
Wydział Obsługi Klientów  
Skrytka pocztowa 2108  
90-959 Łódź

### **Gdzie może Pani/Pan zgłosić uwagi dotyczące ochrony danych osobowych w mBanku?**

Może Pani/Pan wysłać maila do naszego Inspektora danych osobowych:  
[inspektordanychosobowych@mbank.pl](mailto:inspektordanychosobowych@mbank.pl).

### **Po co i na jakiej podstawie będziemy przetwarzać Pani/Pana dane?**

Pozyskujemy i przetwarzamy niezbędne dane, aby rozpatrzyć Pani/Pana reklamację. Działamy przy tym zgodnie z Regulaminem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. Jest to niezbędne do rozpoznania zgłoszonej reklamacji i udzielenia Pani/Panu odpowiedzi.

Nie zbieramy od Pani/Pana informacji np. o stanie zdrowia, trudnej sytuacji życiowej itp., te informacje nie są nam potrzebne do rozpatrzenia Pani/Pana reklamacji. Przekazanie nam ww. informacji przez Panią/Pana jest dobrowolne, jednak nie potrzebujemy tych danych by rozpoznać reklamację.

### **Czy i dlaczego możemy podjąć decyzję w sposób automatyczny?**

Możemy przetwarzać Pani/Pana dane w sposób automatyczny. Dzięki temu znacznie krócej czeka Pani/Pan na naszą decyzję, a my możemy zachować najlepszy standard obsługi. Korzystamy wówczas z danych, które podała/podał nam Pani/Pan w reklamacji oraz z Pani/Pana historii w Banku. Możemy także

pozyskać dane z innych źródeł, np. organizacji płatniczych lub operatorów bankomatów. Sprawdzamy w ten sposób, czy roszczenia są zasadne.

Ma Pani/Pan prawo zakwestionować decyzję, którą podjęliśmy w sposób automatyczny. Może Pani/Pan także zażądać, abyśmy rozpatrzyli reklamację z udziałem człowieka. Prosimy w tym celu zadzwonić na mLinie (801 300 800 / 42 6 300 800), odwiedzić placówkę Banku albo napisać do nas.

### **Komu przekazujemy Pani/Pana dane?**

Aby realizować nasze prawa i obowiązki prawne, możemy przekazać Pani/Pana dane osobowe:

- a) instytucjom, które prawo upoważnia do przetwarzania danych, w ramach nadzoru nad Bankiem (np. Komisja Nadzoru Finansowego, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów), organom ścigania lub wymiaru sprawiedliwości;
- b) podmiotom, którym powierzamy wykonywanie usług na naszą rzecz (np. firmy kurierskie);
- c) podmiotom, których działania dotyczy reklamacja (np. organizacje płatnicze uczestniczące w transakcjach kartowych, operatorzy bankomatów).

### **Jak długo przechowujemy dane?**

Informacje o reklamacji będziemy przechowywać co najmniej przez 1 rok, ale nie dłużej niż przedawnią się roszczenia. Czas ten liczymy od dnia rozpatrzenia reklamacji. Gdy upłynie ten okres, zanonimizujemy dane.

### **Jakie ma Pani/Pan prawa w zakresie ochrony danych osobowych?**

Może Pani/Pan skorzystać z praw: dostępu, sprostowania swoich danych, przeniesienia, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. Może Pani/Pan także sprzeciwić się przetwarzaniu. Pani/Pana dyspozycję przyjmą konsultanci mLinii lub pracownicy placówek Banku.

Ma Pani/Pan również prawo, aby wnieść skargę do organu nadzorczego w zakresie ochrony Pani/Pana danych. Więcej informacji: [Urząd Ochrony Danych Osobowych](#) (pełny adres strony internetowej [www.uodo.gov.pl](http://www.uodo.gov.pl)).

### **Gdzie znajdzie Pani/Pan więcej informacji na temat ochrony danych osobowych w mBanku?**

Przygotowaliśmy specjalną stronę internetową [RODO](#) (pełny adres strony internetowej [www.mbank.pl/rodo](http://www.mbank.pl/rodo)) oraz Pakiety RODO, w których przystępnie wyjaśniamy, jak przetwarzamy dane osobowe oraz jak realizujemy prawa osób, których dane dotyczą.