

**REGULAMIN USŁUGI INFORMOWANIA O STATUSIE ZŁOŻONEGO W BANKU MILLENNIUM S.A. WNIOSKU O KREDYT HIPOTECZNY****§ 1.****POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Niniejszy regulamin, zwany dalej Regulaminem, określa zasady korzystania z usługi umożliwiającej sprawdzenie statusu złożonego w Banku Millennium S.A. wniosku o kredyt hipoteczny, z wykorzystaniem urządzeń mobilnych oraz aplikacji mobilnej.

1. Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:

- a) **Aplikacja mobilna** - dostępna, po zainstalowaniu przez Wnioskodawcę oprogramowania Banku na podłączonych do Internetu Urządzeniach mobilnych,
- b) **Bank** - **Bank Millennium S.A.** z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Żaryna 2A, 02-593 Warszawa, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010186, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o numerze identyfikacji podatkowej (NIP): 526-021-29-31 i kapitale zakładowym całkowicie wpłaconym w wysokości 1.213.116.777,00 zł,
- c) **Pośrednik**- przedsiębiorca współpracujący z Bankiem na podstawie zawartej umowy w zakresie pozyskiwania Wnioskodawców, prowadzący działalność w oparciu o zezwolenie wydane przez Komisję Nadzoru Finansowego i wpisany do rejestru pośredników kredytowych,
- d) **Status wniosku o kredyt hipoteczny** - informacja o aktualnym etapie rozpatrywania oraz realizacji przez Bank złożonego przez Wnioskodawcę wniosku o kredyt hipoteczny,
- e) **Kod SMS** - losowy ciąg cyfr wysyłany w formie wiadomości SMS na numer telefonu podany przez Wnioskodawcę, służący do logowania się do Usługi,
- f) **Usługa** - usługa polegająca na możliwości weryfikacji aktualnego statusu Wniosku o kredyt hipoteczny za pośrednictwem Urządzeń mobilnych oraz Aplikacji mobilnej,
- g) **Urządzenie mobilne** - urządzenie elektroniczne pozwalające na odbieranie, przetwarzanie i wysyłanie danych za pośrednictwem sieci Internet, które może być przenoszone i używane w dowolnym miejscu oraz spełniające wymagania techniczne niezbędne do instalacji Aplikacji mobilnej,
- h) **Wniosek o kredyt hipoteczny** - wniosek o kredyt hipoteczny/pożyczkę hipoteczną/kredyt konsolidacyjny złożony przez Wnioskodawcę w placówce Banku lub za pośrednictwem Pośrednika,
- i) **Wnioskodawca** - osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która złożyła w Banku lub u Pośrednika Wniosek o kredyt hipoteczny.

**§ 2.****WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI**

1. Z Usługi mogą korzystać Wnioskodawcy, którzy:

- a) nie są klientami Banku,
- b) są klientami Banku, ale nie aktywowali Aplikacji mobilnej zgodnie z trybem wskazanym w § 5 ust. 2.

2. Korzystanie z Usługi dostępne jest wyłącznie dla Wnioskodawcy, który:

- a) posiada przy sobie telefon komórkowy aktywny w sieci dowolnego działającego na terenie Polski operatora telefonii komórkowej, z włączonym odbiorem wiadomości SMS z bramek GSM,
- b) posiada oprogramowanie umożliwiające otwieranie plików w formacie PDF,
- c) zainstaluje Aplikację mobilną,
- d) poda we Wniosku o kredyt hipoteczny aktualny numeru telefonu komórkowego, na który będą wysyłane przez Bank Kody SMS oraz informacje o Statusie wniosku o kredyt hipoteczny,
- e) zaakceptuje Regulamin zgodnie z § 3 ust. 1 pkt c), co oznacza wyrażenie zgody na świadczenie Usługi na warunkach opisanych w Regulaminie.

**§ 3.****OPIS PROCESU KORZYSTANIA Z USŁUGI**

1. Korzystanie z Usługi przez Wnioskodawcę wymaga:

- a) wybrania na ekranie Aplikacji mobilnej modułu „Status wniosku hipotecznego”,
- b) zapoznania się z Regulaminem, udostępnionym w Aplikacji mobilnej w sposób umożliwiający jego pobranie i zapisanie przez Wnioskodawcę na nośniku informacji dostępnym Wnioskodawcy,
- c) zaakceptowania Regulaminu, poprzez zaznaczenie w Aplikacji mobilnej odpowiedniego pola wyboru (checkbox) ,
- d) zalogowania się do Usługi, poprzez wpisanie unikalnego numeru Wniosku o kredyt hipoteczny, wskazanych wybranych cyfr z numeru Pesel lub numeru paszportu, oraz jednorazowego Kodu SMS przesłanego przez Bank.

**§ 4.****ZAKRES USŁUGI**

- 1. Usługa umożliwia sprawdzenie przez Wnioskodawcę Statusu wniosku o kredyt hipoteczny.
- 2. W przypadku każdorazowej zmiany Statusu wniosku o kredyt hipoteczny, Bank wysyła na numer telefonu komórkowego Wnioskodawcy podany we Wniosku o kredyt hipoteczny, wiadomość SMS informującą o tej zmianie.
- 3. W ramach Usługi nie są udostępniane ani oferowane żadne inne usługi ani produkty Banku.

**§ 5.**  
**OKRES ŚWIADCZENIA USŁUGI**

1. Usługa jest świadczona w okresie rozpatrywania oraz realizacji przez Bank Wniosku o kredyt hipoteczny i wygasa, z uwzględnieniem ust. 2, w przypadku:
  - 1) anulowania Wniosku o kredyt hipoteczny,
  - 2) odrzucenia Wniosku o kredyt hipoteczny,
  - 3) uruchomienia kredytu, o którym mowa we Wniosku o kredyt hipoteczny.
2. Aktywowanie przez Wnioskodawcę, o którym mowa w **§ 2 ust. 1 pkt b)**, Aplikacji mobilnej w trybie i na zasadach określonych w „Regulaminie ogólnym świadczenia usług bankowych dla osób fizycznych w Banku Millennium S.A.”, skutkuje wygaśnięciem Usługi świadczonej w ramach Regulaminu. Wnioskodawca uzyskuje wówczas możliwość sprawdzenia Statusu wniosku o kredyt hipoteczny po aktywowaniu pełnego dostępu do Aplikacji mobilnej.

**§ 6.**  
**BEZPIECZEŃSTWO USŁUGI**

1. Wnioskodawca zobowiązany jest do nieudostępniania osobom trzecim danych służących do logowania do Aplikacji mobilnej oraz zachowania wszelkich niezbędnych środków bezpieczeństwa mających zapobiec nieuprawnionemu uzyskaniu przez osobę trzecią dostępu do swoich danych.
2. Podstawowe zasady bezpieczeństwa korzystania z Usługi:
  - 1) należy korzystać z oprogramowania antywirusowego, wraz z aktualizacjami, chroniącego przed złośliwym oprogramowaniem (malware),
  - 2) należy unikać korzystania z Usługi przez Internet w miejscach ogólnie dostępnych z wykorzystaniem sieci publicznych WiFi (hotspot),
  - 3) nie należy instalować oprogramowania nieznanego pochodzenia.

**§ 7.**  
**REKLAMACJE**

1. Wnioskodawca ma prawo do składania reklamacji w zakresie świadczonej przez Bank Usługi.
2. Reklamacje mogą być składane w formie pisemnej:
  - 1) osobiście w dowolnej placówce Banku,
  - 2) listownie na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku, z dopiskiem Reklamacje.
  - 3) w formie ustnej podczas wizyty w placówce Banku lub za pośrednictwem Centrum Obsługi Telefonicznej. Bank na podstawie reklamacji złożonej w placówce sporządza protokół.
3. Bank rozpatruje reklamację złożoną przez Wnioskodawcę udzielając odpowiedzi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu reklamacji do Banku, z zastrzeżeniem ust. 4. Na wniosek Wnioskodawcy odpowiedź może być wysłana za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. W szczególnie skomplikowanym przypadku termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu nie więcej niż do 60 dni, gdy rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nie jest możliwe w terminie 30 dni. Bank powiadomi Wnioskodawcę o wydłużeniu okresu rozpatrzenia, ze wskazaniem:
  - 1) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi,
  - 2) przyczyny opóźnienia,
  - 3) okoliczności, które muszą być ustalone.
5. W zakresie zarządzania reklamacjami Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
6. Wnioskodawca ma możliwość złożenia reklamacji bezpośrednio do Banku bądź skierowania sprawy do:
  - 1) Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, który działa przy Związku Banków Polskich i został powołany w celu rozstrzygania sporów pomiędzy klientami banków a bankami,
  - 2) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów,
  - 3) Rzecznika Finansowego,
  - 4) sądu powszechnego.
7. Wnioskodawca może skorzystać z możliwości rozstrzygnięcia sporu dotyczącego Usługi za pośrednictwem platformy ODR funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej. Link do platformy ODR:  
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.

**§ 8.**  
**POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Prawem właściwym dla świadczenia Usługi jest prawo polskie, obowiązuje dla niej język polski.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Banku [www.bankmillennium.pl](http://www.bankmillennium.pl) oraz w placówkach Banku.