



Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dotyczący zawarcia umowy pożyczki przez internet w Banku Millennium S.A.

Obowiązuje od 13 lutego 2026 roku



Spis treści

Jak czytać regulamin	2
Jakie są warunki wnioskowania o zawarcie umowy przez internet, w tym wymagania techniczne	3
Jak wygląda proces zawarcia umowy przez internet.....	4
Jakie są zasady utrwalania, przechowywania, zabezpieczenia udostępniania przez bank umowy zawartej przez internet	5
Jak złożysz reklamację.....	6
Jak i kiedy otrzymasz odpowiedź na twoją reklamację	7
Gdzie jeszcze możesz skierować swoją sprawę.....	7
Postanowienia końcowe.....	9
Słownik	9

Jak czytać regulamin

1. W tym regulaminie opisujemy zasady, na jakich możesz zawrzeć umowę pożyczki przez stronę internetową Banku Millennium. Z tego dokumentu dowiesz się także, jakie są zasady przechowywania i bezpieczeństwa umowy zawartej przez naszą stronę internetową, jakie masz obowiązki oraz jakie prawa Ci przysługują. Regulamin udostępniamy w naszych placówkach oraz na stronie internetowej.

Dodatkowe wyjaśnienia

Gdy piszemy:

„Ty” – mamy na myśli pełnoletnią osobę fizyczną, która ma pełną zdolność do czynności prawnych, nie jest jeszcze naszym klientem (nowy klient), lub ma u nas wyłącznie kredyt ratalny i jest zainteresowany zawarciem umowy pożyczki gotówkowej przez naszą stronę internetową www.bankmillennium.pl.

„my” – mamy na myśli Bank Millennium S.A.

Niektórych pojęć używamy w określonym znaczeniu. Wyjaśniamy je w słowniku na końcu dokumentu.

2. W tym regulaminie znajdziesz postanowienia dotyczące:
 - 1) zasad wnioskowania o zawarcie umowy przez naszą stronę internetową,
 - 2) procesu zawarcia umowy przez naszą stronę internetową, w tym składania oświadczeń woli związanych z zawarciem umowy przez internet,
 - 3) zasad utrwalania, przechowywania i zabezpieczenia umowy zawartej przez naszą stronę internetową,
 - 4) zasad składania reklamacji.
3. Opisane w regulaminie zasady składania oświadczeń przez Ciebie i przez Bank, po zaakceptowaniu przez Ciebie regulaminu, są równoznaczne z umówieniem się przez strony co do takiej postaci podpisów elektronicznych w rozumieniu § 2 pkt 1) rozporządzenia. Umowa zawarta w trybie opisanym w regulaminie spełnia wymagania formy pisemnej zgodnie z art. 7 ustawy Prawo bankowe.

Jakie są warunki wnioskowania o zawarcie umowy przez internet, w tym wymagania techniczne

4. Możesz zawrzeć z nami umowę przez naszą stronę internetową jeśli:
 - 1) korzystasz z zaktualizowanej do najnowszej wersji przeglądarki internetowej udostępnionej przez producenta wspieranej przez aplikację sprzedażową,
 - 2) korzystasz z telefonu komórkowego aktywnego w sieci dowolnego działającego na terenie Polski operatora telefonii komórkowej, z włączonym odbiorem wiadomości SMS z bramek GSM,
 - 3) w momencie zawierania umowy masz aktywny adres e-mail z możliwością odbierania plików w formacie PDF,
 - 4) korzystasz z oprogramowania, które umożliwia otwieranie plików w formacie PDF, zabezpieczonych hasłem dostępu,
 - 5) masz konto bankowe z dostępem do bankowości elektronicznej prowadzone przez bank działający na terenie Polski i wskazany na liście aktualnie dostępnych banków do realizacji potwierdzenia tożsamości i weryfikacji dochodów widoczny w aplikacji sprzedażowej,
 - 6) wykonasz poniższe czynności:
 - a) zaakceptujesz ten regulamin,
 - b) zaakceptujesz Regulamin Otwartej Bankowości.
 - c) wyrazisz zgodę na Usługę dostępu do informacji o rachunku i pobieranie danych ze swojego konta bankowego na zasadach opisanych w Regulaminie Otwartej Bankowości,

- d) wyrazisz zgodę na weryfikację tożsamości poprzez Usługę weryfikacji tożsamości na zasadach opisanych w Regulaminie Otwartej Bankowości,
 - e) wyrazisz zgodę na weryfikację Twojego dochodu poprzez Usługę weryfikacji dochodu na zasadach opisanych w Regulaminie Otwartej Bankowości,
 - f) wyrazisz zgodę na usługę inicjowania transakcji płatniczej w przypadku, gdy do potwierdzenia Twojej tożsamości jest dodatkowo wymagany przelew weryfikacyjny.
5. Podczas korzystania z naszych usług drogą elektroniczną nie możesz przekazywać nam treści o charakterze bezprawnym lub naruszających dobre obyczaje.

Jak wygląda proces zawarcia umowy przez internet

6. Proces zawarcia umowy przez internet jest następujący:
- 1) składasz samodzielnie wniosek na naszej stronie w aplikacji sprzedażowej lub przy udziale telefonicznej pomocy pracownika banku,
 - 2) dopasowujesz parametry pożyczki gotówkowej do swoich potrzeb,
 - 3) uzupełniasz we aplikacji sprzedażowej wybrane dane z Twojego dowodu osobistego oraz dane kontaktowe (w przypadku wprowadzenia tych danych przez pracownika banku wniosek zostaje zapisany a my wysyłamy do Ciebie sms i e-maila z zapisanym kodem wniosku do wznowienia wniosku o pożyczkę),
 - 4) wszystkie zgody i oświadczenia wyrażone we wniosku o pożyczkę wyślemy do Ciebie w zaszyfrowanych dokumentach drogą mailową w przypadku pozytywnej decyzji o przyznaniu pożyczki,
 - 5) jeżeli wniosek został zapisany, wznowiasz go na naszej stronie internetowej,
 - 6) w aplikacji sprzedażowej udostępniamy Ci regulamin oraz Regulamin Otwartej Bankowości. Możesz pobrać te regulaminy i zapisać je na własnym nośniku informacji,
 - 7) zapoznajesz się z regulaminem oraz Regulaminem Otwartej Bankowości i potwierdzasz w aplikacji sprzedażowej, że akceptujesz ich postanowienia,
 - 8) wyrażasz zgody, o których mowa w ust. 3 pkt 6.,
 - 9) korzystasz z Usługi dostępu do informacji przekazując nam dane z jednego z banków o których mowa w ust. 3 pkt. 5,
 - 10) my weryfikujemy Twoją tożsamość przy wykorzystaniu usługi weryfikacji tożsamości opisanej w Regulaminie Otwartej Bankowości lub dodatkowo w oparciu o dane z przelewu weryfikacyjnego,
 - 11) weryfikujemy Twoje dochody przy wykorzystaniu Usługi weryfikacji dochodu, którą opisujemy w Regulaminie Otwartej Bankowości,
 - 12) uzupełniasz w aplikacji sprzedażowej dane pozwalające na przeprowadzenie przez nas oceny Twojej zdolności kredytowej i wydanie decyzji kredytowej,
 - 13) w przypadku pozytywnej decyzji kredytowej udostępniamy Ci:
 - a) formularz informacyjny dotyczący wnioskowanej pożyczki gotówkowej, oraz
 - b) spersonalizowany projekt umowy.

- 14) dokumenty te udostępniemy Ci w wersji elektronicznej w aplikacji sprzedażowej oraz w plikach PDF, które wysyłamy na Twój adres e-mail. Aby zapewnić ochronę Twoich danych, dokumentacja, którą załączamy do e-maila w postaci plików PDF, jest zabezpieczona hasłem. Wysyłamy je w wiadomości SMS na Twój numer telefonu. Gdy wpiszesz to hasło, uzyskasz dostęp do tej dokumentacji,
 - 15) definiujesz hasło tymczasowe do pierwszego logowania do Millenetu. Po zawarciu umowy, tym hasłem będziesz logować się do Millenetu oraz aplikacji mobilnej. W przypadku kiedy masz już dostęp do Millenetu oraz aplikacji mobilnej, będziesz logować się za pomocą dotychczasowych danych,
 - 16) gdy zapoznasz się z dokumentami i zaakceptujesz warunki umowy, klikasz przycisk „Akceptuję” i przechodzisz do podpisania umowy kodem SMS,
 - 17) na Twój numer telefonu wysyłamy Ci wiadomość z kodem SMS. Aby zawrzeć umowę wpisujesz kod SMS do elektronicznego formularza w aplikacji sprzedażowej, co oznacza, że złożyłeś pod umową podpis elektroniczny zgodnie z art. 7 Prawa bankowego i rozporządzeniem,
 - 18) my opatrujemy Twoją Umowę naszym Certyfikatem, co oznacza, że złożyliśmy pod nią podpis elektroniczny zgodnie z art. 7 Prawa bankowego i Rozporządzeniem,
 - 19) po zawarciu Umowy, udostępniamy Ci podpisane dokumenty w postaci elektronicznej w Millenecie oraz Aplikacji mobilnej.
7. W przypadku decyzji negatywnej prześlemy Ci taką informację w komunikacie w aplikacji sprzedażowej lub na Twój adres e-mail.

Jakie są zasady utrwalania, przechowywania, zabezpieczenia udostępniania przez bank umowy zawartej przez internet

8. Umowę utrwalamy zgodnie z § 3 oraz § 5-6 rozporządzenia w dwóch kopiach (każda kopia identyczna z oryginałem, na innym elektronicznym nośniku danych), w sposób, który:
 - 1) zapewnia jej integralność przez cały okres przechowywania;
 - 2) gwarantuje możliwość odczytywania zawartych w niej danych oraz umożliwia weryfikację postaci elektronicznej Oświadczenia złożonego w ramach umowy;
 - 3) zapewnia dostęp do umowy wyłącznie dla osób uprawnionych;
 - 4) zapewnia ochronę przed przypadkowym lub nieuprawnionym zniszczeniem;
 - 5) zapewnia zastosowanie metod i środków ochrony dokumentów, których skuteczność jest powszechnie uznawana.
9. Po zawarciu Umowy, udostępniamy Ci podpisane dokumenty w postaci elektronicznej w Millenecie oraz Aplikacji mobilnej.

Jak złożysz reklamację

10. Jeśli masz zastrzeżenia do naszych usług, możesz złożyć reklamację:

1) na piśmie w postaci papierowej:

- a) osobiście w dowolnej placówce,
- b) listem na adres naszej siedziby lub dowolnej placówki - z dopiskiem
Reklamacje

2) na piśmie w postaci elektronicznej:

- a) w Millenecie lub aplikacji mobilnej - jeśli posiadasz dostęp do tych kanałów komunikacji,
- b) na adres kontakt@bankmillennium.pl z dopiskiem Reklamacje
- c) na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-10327-59258-UACTU-34;

3) ustnie:

- a) telefonicznie na infolinii banku,
- b) osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce banku.

11. W reklamacji opisz swoje zastrzeżenia i podaj dane, które pozwolą nam zidentyfikować Ciebie oraz umowę lub usługę, której dotyczy reklamacja. Złóż reklamację, kiedy tylko pojawią się okoliczności, do których masz zastrzeżenia.

Dodatkowa informacja

Abyśmy mogli rozpatrzyć Twoją reklamację, przekaz nam niezbędne informacje:

- swoje imię i nazwisko
- swój numer rachunku lub PESEL,
- temat reklamacji (np. produkt, usługa, promocja),
- Twoje zastrzeżenia,
- Twoje oczekiwania.

Dołącz też dokumenty, które pozwolą nam ją rozpatrzyć. Jeśli składasz reklamację na piśmie, pamiętaj, żeby ją podpisać.

Jak i kiedy otrzymasz odpowiedź na twoją reklamację

12. Odpowiedź otrzymasz od nas na piśmie:

- 1) w postaci elektronicznej – gdy złożysz reklamację na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że zawnioskujesz o odpowiedź na piśmie w postaci papierowej;
- 2) w postaci papierowej – gdy złożysz reklamację na piśmie w postaci papierowej, chyba że zawnioskujesz o odpowiedź na piśmie w postaci elektronicznej;
- 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z Twoim wnioskiem – gdy złożysz reklamację ustnie.

Jeśli złożysz reklamację na piśmie w postaci elektronicznej, odpowiedzi udzielimy tym samym środkiem komunikacji elektronicznej albo innym wskazanym przez Ciebie spośród wymienionych w punkcie 13. Jeśli złożysz reklamację na adres do doręczeń elektronicznych, odpowiedź trafi na Twój adres do e-doręczeń. Dla bezpieczeństwa możemy poprosić Cię o dodatkowe potwierdzenie tożsamości – np. przez telefon pod numer zapisany w naszym systemie albo wiadomość w bankowości elektronicznej.

13. Za środek komunikacji elektronicznej uznajemy: Millenet, aplikację mobilną, e-mail, SMS (tym kanałem odpowiemy tylko jeśli rozpatrzmy reklamację pozytywnie).

14. Rozpatrzmy Twoją reklamację i udzielimy odpowiedzi niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 30 dni od dnia, kiedy otrzymamy Twoją reklamację, z zastrzeżeniem pkt 15.

15. W skomplikowanym przypadku, gdy nie możemy rozpatrzeć reklamacji i udzielić odpowiedzi w terminie 30 dni, termin ten możemy wydłużyć, nie więcej niż do 60 dni. Powiadomimy Ciebie o wydłużeniu tego okresu, ze wskazaniem:

- 1) przewidywanego terminu, w którym udzielimy odpowiedzi;
- 2) przyczyny opóźnienia;
- 3) dodatkowych okoliczności, które musimy ustalić.

Gdzie jeszcze możesz skierować swoją sprawę

16. Swoje zastrzeżenia możesz również skierować do podmiotów, które są uprawnione do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wskazujemy je w tabeli

Podmioty	Adres internetowy
Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich	http://www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy dowolnej placówce

Podmioty	Adres internetowy
Rzecznik Finansowy	1) www.rf.gov.pl 2) Rzecznik Finansowy ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa 3) Adres ePUAP: /RzecznikFinansowy/domyslna Adres do eDoręczeń: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15

17. Możesz zwrócić się po pomoc prawną do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta. Ich dane kontaktowe znajdziesz m.in. na stronach internetowych miast i powiatów.
18. Możesz wystąpić z powództwem przeciwko nam do właściwego Sądu powszechnego.
19. Organem nadzoru w zakresie naszej całej działalności jest Komisja Nadzoru Finansowego.

Bezpieczeństwo

20. Przy zawarciu umowy przesyłamy Ci dane oraz dokumenty z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.
21. Jesteś zobowiązany stosować się do naszych zaleceń w zakresie zasad bezpieczeństwa zawarcia umowy. Zasady bezpiecznego korzystania z usług bankowych udostępniamy na naszej stronie: <https://www.bankmillennium.pl/>.
22. Jesteś zobowiązany zachować wszelkie niezbędne środki ostrożności, które pozwolą zapobiec nieuprawnionemu uzyskaniu przez osobę trzecią dostępu do Twoich danych.
23. Podstawowe zasady bezpieczeństwa zawierania umowy przez internet:
 - 1) korzystaj z legalnego oprogramowania, które powinno być na bieżąco przez Ciebie aktualizowane;
 - 2) korzystaj z oprogramowania antywirusowego, wraz z aktualizacjami, które chroni przed złośliwym oprogramowaniem (malware);
 - 3) unikaj zawierania umowy przez internet w miejscach ogólnie dostępnych, z wykorzystaniem sieci publicznych WiFi (hotspot) – używane tam oprogramowanie może być tak zmodyfikowane lub skonfigurowane, że dane gromadzone są bez Twojej wiedzy;
 - 4) nie używaj adresu lub linku przesłanego w wiadomości e-mail przez osobę trzecią, szczególnie gdy jest to osoba nieznaną – istnieje wtedy podejrzenie, że takie wiadomości mogą zawierać linki prowadzące do stron internetowych upodobnionych do aplikacji sprzedażowej i służą do wyłudzenia danych, które mogą następnie zostać użyte do popełnienia przestępstwa;
 - 5) nie instaluj oprogramowania nieznanego pochodzenia.

Postanowienia końcowe

24. Bank jest administratorem Twoich danych osobowych w rozumieniu przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych - RODO).
25. Twoje dane osobowe pozyskane przez Bank w związku ze świadczeniem usług określonych Regulaminem będą przez nas przetwarzane na podstawie RODO w celach:
 - 1) świadczenia usług określonych Regulaminem, tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, jak również
 - 2) spełnienia obowiązków nałożonych z mocy przepisów prawa lub zrealizować zadania w interesie publicznym, tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO,
 - 3) w celach realizowanych w ramach tzw. prawnie uzasadnionych interesów Banku, jako administratora danych osobowych, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
26. Pozostałe cele przetwarzania zależne będą od rodzaju posiadanych produktów.
27. Masz prawo do złożenia sprzeciwu, żądania usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz sprostowania danych, żądania dostępu do treści danych oraz ich przeniesienia. W każdej chwili możesz odwołać zgodę w przypadkach, w których przetwarzanie odbywa się na jej podstawie. Przysługuje Ci prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Szczegółowe informacje opisujące zasady przetwarzania danych osobowych znajdują się w dokumencie o nazwie: „Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w Banku Millennium S.A.” dostępnym również na stronie: <https://www.bankmillennium.pl/ochrona-danych>.
28. Prawem właściwym dla zawarcia i wykonania umowy jest prawo polskie. Dla umowy obowiązuje język polski.
29. W sprawach nieuregulowanych w tym Regulaminie stosujemy przepisy powszechnie obowiązujące.
30. Informację o tym, w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności określone w Ustawie o dostępności, znajdziesz na naszej stronie internetowej w zakładce bankowość bez barier.

Słownik

adres e-mail

adres e-mail podany przez Ciebie podczas składania wniosku o pożyczkę gotówkową

aplikacja mobilna

Aplikacja mobilna dostępna za pośrednictwem urządzenia mobilnego poprzez którą po zawarciu z nami umowy

	udostępniamy Ci zdalny dostęp do produktów i usług przez Kanały Bankowości Elektronicznej (KBE), w ramach funkcji dostępnych w KBE
aplikacja sprzedażowa	aplikacja internetowa, którą Ci udostępniamy, umożliwi Ci składanie wniosku o pożyczkę gotówkową i zawieranie umowy przez naszą stronę internetową www. bankmillennium.pl
certyfikat banku	elektroniczne zaświadczenie wydawane dla banku przez dostawcę usług zaufania publicznego w rozumieniu ustawy z dnia 5.09.2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej, dołączane do umowy, która jest zawierana w postaci elektronicznej i jest jej integralną częścią (wiąże umowę z czasem jej zawarcia), używane w celu złożenia podpisu elektronicznego za bank
COT	Centrum Obsługi Telefonicznej w banku;
kod SMS	jednorazowy kod wysyłany przez nas w formie wiadomości SMS na Twój numer telefonu, którym autoryzujesz swoje oświadczenia
kod wniosku	ciąg znaków służący do wznowienia zapisanego wniosku o pożyczkę, który Ci przesyłamy w formie wiadomości SMS oraz na Twój adres-email
Millenet	serwis dostępny za pośrednictwem sieci Internet lub urządzenia mobilnego wyposażonego w rekomendowaną przeglądarkę, poprzez który po zawarciu z nami umowy udostępniamy Ci zdalny dostęp do produktów i usług przez Kanały Bankowości Elektronicznej (KBE), w ramach funkcji dostępnych w KBE;

oświadczenie	Twoje oświadczenie woli lub wiedzy składane w postaci elektronicznej w procesie wnioskowania i zawierania umowy
pożyczka gotówkowa	pożyczka na dowolny cel udzielana Tobie przez nas na warunkach, które określamy w umowie
przelew weryfikacyjny	przelew wykonany przez Ciebie z Twojego rachunku bankowego prowadzonego w innym banku, którego celem jest potwierdzenie Twoich danych, które podajesz we wniosku o pożyczkę w aplikacji sprzedażowej
rozporządzenie	rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 09 marca 2020 r. w sprawie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi, sporządzanych na informatycznych nośnikach danych (Dz.U. 2020 poz. 476 z późn. zm.)
umowa	umowa o pożyczkę gotówkową wraz z załącznikami oraz zawierana wraz z nią umowa rachunków bankowych oraz karty debetowej oraz dostępu do usług przez Kanały Bankowości Elektronicznej, a także umowa ubezpieczenia dla Wariantu 1, jeśli wybrałeś opcję ubezpieczenia pożyczki
ustawa o dostępności	ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze
Regulamin Otwartej Bankowości	Regulamin świadczenia Usług Otwartej Bankowości w Banku Millennium S.A. opisujący m.in. zasady świadczenia przez bank: 1) Usługi weryfikacji tożsamości, polegającej na umożliwieniu Ci

potwierdzenia Twojej tożsamości w oparciu o historię transakcji i informację o Twoich rachunkach płatniczych prowadzonych przez inne banki lub dodatkowo w oparciu o dane z przelewu weryfikacyjnego.

2) Usługi weryfikacji dochodu – polegającej na weryfikacji Twoich dochodów przez nas w oparciu o historię transakcji na Twoich Rachunkach płatniczych.

regulamin

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dotyczący zawarcia umowy pożyczki przez internet w Banku Millennium S.A.