

Składanie i obsługa reklamacji w Banku Millennium SA - informacje praktyczne

1. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, co przyspieszy rozpatrzenie zgłoszenia.

2. Zgłoszenie reklamacyjne należy uzupełnić o dane pozwalające na identyfikację osoby składającej reklamację oraz wszystkie istotne informacje, które ułatwią analizę sytuacji, np. data i kwota transakcji, rachunek na którym transakcje zostały wykonane, a także dokładny opis problemu.

3. Reklamacje mogą być składane:

1) w formie pisemnej: a) osobiście w dowolnej placówce Banku, b) listownie na adres Bank Millennium S.A., ul. Żaryna 2a, 02-593 Warszawa lub adres dowolnej placówki Banku, c) za pośrednictwem Millenet (nie dotyczy Klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy).

2) w formie ustnej podczas wizyty w placówce Banku lub za pośrednictwem infolinii. Bank na podstawie reklamacji złożonej w placówce sporządza protokół.

4. Bank rozpatruje reklamacje dotyczące usług płatniczych w rozumieniu Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, udzielając odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji do Banku. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, termin ten może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych. Dniem roboczym dla rozpatrywania reklamacji są dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i innych dni ustawowo wolnych od pracy.

Bank rozpatruje pozostałe reklamacje udzielając odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu reklamacji do Banku. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, termin ten może ulec wydłużeniu do 60 dni.

W przypadku wydłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji, Klient zostanie poinformowany o powodzie wydłużenia czasu oczekiwania oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia sprawy.

5. Odpowiedź na reklamację może być przekazana w postaci: papierowej - listownie, lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek klienta odpowiedź na reklamację może zostać przekazana pocztą elektroniczną. W szczególnych przypadkach odpowiedź na reklamację może zostać dodatkowo przekazana również telefonicznie.

6. W przypadku braku akceptacji otrzymanej odpowiedzi, Klient ma możliwość złożenia odwołania od decyzji w sprawie reklamacji bezpośrednio do Banku, w sposób opisany w punkcie 3 niniejszego dokumentu.

7. Klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc prawną do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.

8. Istnieje możliwość skierowania sprawy do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, który działa przy Związku Banków Polskich, w zakresie roszczeń określonych w Regulaminie Arbitrażu Konsumentckiego dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc).

9. Klient będący osobą fizyczną ma możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego lub z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu przed Rzecznikiem Finansowym (www.rf.gov.pl) w trybie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

10. Klient może wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego w celu rozstrzygnięcia sporu.

11. Organem administracji publicznej sprawującym nadzór nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.

12. Klient będący konsumentem może skorzystać z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej przez Internet lub inne środki elektroniczne, 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>.