

## Składanie i obsługa reklamacji w Banku Millennium S.A. - informacje praktyczne

Jeśli masz zastrzeżenia do naszych usług, możesz zgłosić reklamację.

### Jak mogę zgłosić reklamację?

Reklamację możesz zgłosić:

1. na piśmie w postaci papierowej
  - osobiście w dowolnej placówce
  - listem na adres naszej siedziby  
Bank Millennium S.A.  
Wydział Relacji z Klientami  
ul. Stanisława Żaryna 2A  
02-593 Warszawalub dowolnej placówki - z dopiskiem Reklamacje
2. na piśmie w postaci elektronicznej
  - w Millenecie lub aplikacji mobilnej - zaloguj się i wyślij wiadomość przez formularz w opcji Kontakt
  - na adres kontakt@bankmillennium.pl z dopiskiem Reklamacje
  - na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-10327-59258-UACTU-34
3. ustnie
  - telefonicznie na infolinii banku (przez COT) - 801 115 115, (+48) 22 598 40 41 (koszt połączenia zgodnie z cennikiem Twojego operatora)
  - osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce banku

### Jakie informacje mam podać w reklamacji?

1. Imię i nazwisko
2. Numer PESEL (jeśli nie masz, podaj datę urodzenia) lub numer dokumentu tożsamości
3. Jakiego produktu, usługi czy promocji dotyczy Twoja reklamacja (np. numer umowy)
4. Twoje zastrzeżenia
5. Twoje oczekiwania (jeżeli chcesz je nam podać)

### Kto może zgłosić reklamację?

Możesz to zrobić samodzielnie. Jeśli chcesz, możesz upoważnić inną osobę lub instytucję, by to zrobiła w Twoim imieniu.

Pełnomocnictwa udzielasz w formie pisemnej. Twój podpis musi być poświadczony przez:

1. pracownika naszej placówki, lub
2. notariusza, lub
3. polską placówkę dyplomatyczną lub konsularną.

### Kiedy dostanę odpowiedź?

Odpowiedź otrzymasz do:

1. 15 dni roboczych od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoje zgłoszenie - jeżeli reklamacja dotyczy usług płatniczych,
2. 30 dni od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoje zgłoszenie – w pozostałych przypadkach.

Jeżeli Twój przypadek jest szczególnie skomplikowany, możemy wydłużyć termin, w którym udzielimy Ci odpowiedzi. W takiej sytuacji poinformujemy Cię o tym i podamy:

1. przyczynę opóźnienia,
2. okoliczności, które musimy ustalić, aby rozpatrzyć reklamację,
3. przewidywany termin, w którym na nią odpowiemy.

Maksymalny termin, w którym Ci odpowiemy to:

1. 35 dni roboczych od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoje zgłoszenie – jeżeli reklamacja dotyczy usług płatniczych,
2. 60 dni od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoje zgłoszenie – w pozostałych przypadkach.

### W jaki sposób otrzymam odpowiedź?

Odpowiedź otrzymasz od nas:

1. w przypadku usług płatniczych - na piśmie lub pocztą elektroniczną, SMS lub innym trwałym nośniku informacji, który stosujemy – jeśli o to zawnioskujesz,
2. w przypadku pozostałych reklamacji odpowiedź otrzymasz od nas na piśmie:
  - w postaci elektronicznej – gdy złożysz reklamację na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że zawnioskujesz o odpowiedź na piśmie w postaci papierowej,

- w postaci papierowej – gdy złożysz reklamację na piśmie w postaci papierowej, chyba że zawnioskujesz o odpowiedź na piśmie w postaci elektronicznej,
- 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 poniżej:

- Millenet,
- aplikacja mobilna,
- e-mail,
- SMS (tym kanałem odpowiemy tylko jeśli rozpatrzemy reklamację pozytywnie).

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.

### Co mam zrobić, jeśli nie zgadzam się z otrzymaną odpowiedzią?

1. Jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na reklamację, możesz odwołać się – złożyć kolejną reklamację.
2. Swoje zastrzeżenia możesz również skierować do podmiotów, które są uprawnione do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wskazujemy je poniżej:
  - Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich - [www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy](http://www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy)
  - Rzecznik Finansowy - [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)Zasady postępowania znajdziesz w regulaminach tych instytucji na ich stronach internetowych.
3. Możesz zwrócić się po pomoc prawną do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta. Ich dane kontaktowe znajdziesz m.in. na stronach internetowych miast i powiatów.
4. Na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów, wskazując jako pozwanego Bank Millennium S.A., możesz wystąpić przeciwko nam z powództwem do sądu powszechnego według:

- właściwości ogólnej siedziby Banku Millennium S.A.: Sąd Rejonowy dla Warszawy-Mokotowa w Warszawie przy ul. Ogrodowej 51a, 00-873 Warszawa lub
- dla spraw określonych w kodeksie postępowania cywilnego, w tym majątkowych o wartości przedmiotu sporu przewyższającej 100 000 zł Sąd Okręgowy w Warszawie przy Al. „Solidarności” 127, 00-898 Warszawa;

bądź według przepisów o właściwości przemiennej kodeksu postępowania cywilnego do sądu:

- miejsca wykonania umowy - jeśli jest to powództwo o zawarcie umowy, ustalenie jej treści, o zmianę umowy oraz o ustalenie istnienia umowy, o jej wykonanie, rozwiązanie lub unieważnienie, a także o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania;
- miejsca zamieszkania powoda - jeśli jest to powództwo o roszczenie, które wynika z czynności bankowej przeciwko bankowi, innej jednostce organizacyjnej uprawnionej do wykonywania czynności bankowych lub ich następcom prawnym, bądź gdy powód jest konsumentem;
- okręgu, w którym nastąpiło zdarzenie wywołujące szkodę - jeśli powództwo dotyczy roszczenia z czynu niedozwolonego;
- okręgu, w którym znajduje się zakład główny lub oddział - jeśli roszczenie pozostaje w związku z działalnością tego zakładu lub oddziału, a powództwo dotyczy roszczenia majątkowego.

Dodatkowo na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów, wskazując jako pozwanego Bank Millennium S.A., możesz wystąpić z powództwem do sądu powszechnego, w którego okręgu masz miejsce zamieszkania - w okresie 5 lat od 15.04.2023 r., w przypadku powództwa o roszczenie związane z zawarciem umowy kredytu waloryzowanego, denominowanego lub indeksowanego do waluty innej niż waluta polska, w tym o ustalenie istnienia lub nieistnienia wynikającego z niej stosunku prawnego, o ustalenie bezskuteczności postanowień tej umowy lub o zwrot świadczeń związanych z jej zawarciem.

To pouczenie nie jest poradą prawną, a wszystkie przypadki właściwości miejscowej i rzeczowej sądów powszechnych szczegółowo określają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.