

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) - 801 313 131, (+48) 22 598 41 61 (koszt połączenia zgodnie z cennikiem Twojego operatora)
 - osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce banku

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?

Jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na reklamację możesz:

1. odwołać się – złożyć kolejną reklamację. Możesz to zrobić pisemnie lub ustnie w naszej placówce, przez Millenet, telefonicznie pod nr 801 331 331 lub listownie na adres siedziby banku,
2. możesz wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo oraz rzeczowo sądu powszechnego, ustalonego na podstawie przepisów kodeksu postępowania cywilnego o właściwości.

Jeśli jesteś osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą lub będącą współnikiem spółki cywilnej, możesz:

1. skierować sprawę do Rzecznika Finansowego Zasady postępowania znajdziesz w regulaminie tej instytucji na stronie internetowej www.rf.gov.pl.
2. 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.

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