

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

Jeśli masz zastrzeżenia do naszych usług, możesz zgłosić reklamację.

Jak mogę zgłosić reklamację?

W jaki sposób	Gdzie złożysz reklamację
na piśmie	<ul style="list-style-type: none">w dowolnej placówcelistem na adres naszej siedziby Bank Millennium S.A. Wydział Relacji z Klientami ul. Stanisława Żaryna 2A Warszawa lub dowolnej placówki - z dopiskiem Reklamacje
ustnie	<ul style="list-style-type: none">w dowolnej placówcetelefonicznie (przez COT) - 801 331 331, (+48) 22 598 40 40 (koszt połączenia zgodnie z cennikiem Twojego operatora)
w postaci elektronicznej	<ul style="list-style-type: none">w Millenecie lub aplikacji mobilnej - zaloguj się i wyślij wiadomość przez formularz w opcji Kontakt

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:

- 15 dni roboczych od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoje zgłoszenie - jeżeli reklamacja dotyczy usług płatniczych,
- 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:

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

W jaki sposób otrzymam odpowiedź?

Odpowiedź otrzymasz od nas:

- 1) w przypadku reklamacji, które dotyczą usług płatniczych - na piśmie lub pocztą elektroniczną, SMS lub innym trwałym nośniku informacji, który stosujemy - jeżeli o to zawnioskujesz,
- 2) w przypadku pozostałych reklamacji - na piśmie lub pocztą elektroniczną - jeżeli o to zawnioskujesz. W przypadku, gdy rozpatrzemy reklamację pozytywnie, odpowiedź możemy wysłać również w wiadomości SMS, jeżeli o to zawnioskujesz

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

- Jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na reklamację, możesz odwołać się - złożyć kolejną reklamację.
- Swoje zastrzeżenia możesz również skierować do podmiotów, które są uprawnione do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wskazujemy je w tabeli poniżej. Zasady postępowania znajdziesz w regulaminach tych instytucji na ich stronach internetowych.

Instytucja	Strona internetowa
Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich	www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy
Rzecznik Finansowy	www.rf.gov.pl

- Możesz zwrócić się po pomoc prawną do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta. Ich dane kontaktowe znajdziesz m.in. na stronach internetowych miast i powiatów.
- 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;

będź 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.

- Jeśli jesteś konsumentem, możesz skorzystać z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu odnośnie umowy zawartej przez Internet lub inne środki elektroniczne. Możesz to zrobić za pośrednictwem platformy ODR, która funkcjonuje w krajach Unii Europejskiej. Link do platformy ODR: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>