

## 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"><li>w dowolnej placówce</li><li>listem na adres naszej siedziby<br/>Bank Millennium S.A.<br/>Wydział Relacji z Klientami<br/>ul. Stanisława Żaryna 2A<br/>Warszawa<br/>lub dowolnej placówki - z dopiskiem<br/>Reklamacje</li><li>na adres do doręczeń elektronicznych<br/>AE:PL-10327-59258-UACTU-34</li></ul> |
| ustnie                   | <ul style="list-style-type: none"><li>w dowolnej placówce</li><li>telefonicznie (przez COT) - 801 313 131,<br/>(+48) 22 598 41 61 (koszt połączenia<br/>zgodnie z cennikiem Twojego operatora)</li></ul>  |
| w postaci elektronicznej | <ul style="list-style-type: none"><li>w Millenecie lub aplikacji mobilnej -<br/>zaloguj się i wyślij wiadomość przez<br/>formularz w opcji Kontakt</li></ul>  |

### 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 rozpatrzmy 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:

- 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](http://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.