



# **Regulamin usługi informowania o statusie złożonego w Banku Millennium S.A. wniosku o kredyt hipoteczny**

Obowiązuje od 17 października 2025 roku



W regulaminie opisujemy zasady, na jakich możesz korzystać z usługi sprawdzania statusu swojego wniosku o kredyt hipoteczny z wykorzystaniem urządzeń mobilnych oraz aplikacji mobilnej.

## Jak czytać regulamin

---

### Dodatkowe wyjaśnienia

Gdy piszemy:

„Ty” – mamy na myśli każdą osobę fizyczną, która składa wniosek o kredyt hipoteczny

„my” – mamy na myśli Bank Millennium S.A.

„regulamin” - Regulamin usługi informowania o statusie złożonego wniosku o kredyt hipoteczny w Banku Millennium S.A.

Niektórych pojęć używamy w określonym znaczeniu. Wyjaśniamy je w słowniku na końcu dokumentu.

---

## Jakie warunki musisz spełnić, aby korzystać z usługi

1. Z usługi mogą korzystać osoby, które:
  - 1) nie są naszymi klientami,
  - 2) są naszymi klientami, ale nie aktywowały jeszcze naszej aplikacji mobilnej w sposób opisany w Regulaminie ogólnym świadczenia usług bankowych dla osób fizycznych w Banku Millennium S.A.
2. Możesz korzystać z usługi, jeśli:
  - 1) masz przy sobie telefon komórkowy, który jest aktywny u dowolnego operatora działającego w Polsce. Musisz mieć włączone odbieranie wiadomości SMS z bramek GSM,
  - 2) Twój telefon otwiera pliki w formacie PDF,
  - 3) zainstalujesz naszą aplikację mobilną,
  - 4) podasz we wniosku o kredyt hipoteczny swój aktualny numer telefonu komórkowego. Na ten numer będziemy wysyłać kody SMS oraz informacje o stanie Twojego wniosku,
  - 5) zaakceptujesz ten regulamin.

## Jak skorzystasz z usługi

3. Aby uruchomić usługę i sprawdzić status wniosku o kredyt hipoteczny, musisz:
  - 1) wybrać w aplikacji mobilnej moduł „Status wniosku hipotecznego”,
  - 2) zapoznać się z tym regulaminem. Udostępniamy go w aplikacji mobilnej w sposób, który umożliwia jego pobranie i zapisanie na dostępnym dla Ciebie nośniku informacji,
  - 3) zaakceptować regulamin. Aby to zrobić musisz zaznaczyć w aplikacji mobilnej odpowiednie pole wyboru (checkbox),
  - 4) zalogować się do usługi. Aby to zrobić musisz:
    - a) wpisać unikalny numer swojego wniosku o kredyt hipoteczny, który otrzymasz od nas lub od pośrednika,
    - b) podać kilka wybranych, wskazanych przez aplikację mobilną, cyfr z numeru PESEL lub paszportu,
    - c) wpisać jednorazowy kod SMS, który wyślemy na numer telefonu, który nam podałeś.
4. Za każdym razem, gdy zmieni się status Twojego wniosku o kredyt hipoteczny, wyślemy Ci wiadomość SMS na numer telefonu, który podałeś we wniosku.
5. W ramach tej usługi nie oferujemy żadnych innych usług ani produktów z naszej oferty.

## W jakim czasie skorzystasz z usługi

6. Świadczymy usługę w czasie, gdy rozpatrujemy i realizujemy Twój wniosek o kredyt hipoteczny.
7. Usługa wygasa jeśli:
  - 1) anulujesz wniosek o kredyt hipoteczny,
  - 2) odrzucimy Twój wniosek o kredyt hipoteczny,
  - 3) wypłacimy Twój kredyt lub jego pierwszą transzę.
8. Jeśli jesteś już naszym klientem i aktywujesz aplikację mobilną naszego banku zgodnie z Regulaminem ogólnym świadczenia usług bankowych dla osób fizycznych w Banku Millennium S.A., usługa wygaśnie. Status swojego wniosku o kredyt hipoteczny znajdziesz wtedy w tej aplikacji.

## Jak zadbasz o bezpieczeństwo usługi

9. Nie wolno Ci udostępniać nikomu danych do logowania do naszej aplikacji mobilnej. Masz obowiązek zachować wszelkie niezbędne środki bezpieczeństwa, aby zapobiec nieuprawnionemu uzyskaniu przez osobę trzecią dostępu do Twoich danych.
10. Oto podstawowe zasady bezpieczeństwa, które powinieneś stosować podczas korzystania z naszej usługi:

- 1) używaj oprogramowania antywirusowego. Pamiętaj, aby regularnie je aktualizować. Programy te chronią Twoje urządzenie mobilne przed złośliwym oprogramowaniem,
- 2) unikaj korzystania z naszej usługi przez Internet w miejscach publicznych, takich jak kawiarnie czy lotniska, z wykorzystaniem publicznych sieci Wi-Fi (hotspot). Takie sieci mogą być mniej bezpieczne,
- 3) nie instaluj oprogramowania z nieznanych źródeł. Może to wprowadzić ryzyko zainfekowania Twojego urządzenia mobilnego wirusami lub innym złośliwym oprogramowaniem.

## Jak możesz złożyć reklamację

11. Jeśli masz zastrzeżenia do naszych usług, możesz złożyć reklamację:

W jaki sposób	Gdzie złożysz reklamację
na piśmie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• w dowolnej placówce naszego banku</li> <li>• listem na adres naszej siedziby lub dowolnej placówki – z dopiskiem Reklamacje</li> <li>• na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-10327-59258-UACTU-34</li> </ul>
ustnie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• w dowolnej placówce naszego banku</li> <li>• telefonicznie (przez Centrum Obsługi Telefonicznej)</li> </ul>
elektronicznie	W Millenecie lub aplikacji mobilnej

12. W reklamacji opisz swoje zastrzeżenia i podaj dane, które pozwolą nam zidentyfikować Ciebie oraz umowę lub usługę, której dotyczy reklamacja. Złóż reklamację niezwłocznie, gdy pojawią się okoliczności, do których masz zastrzeżenia.

### Dodatkowa informacja

Abyśmy mogli szybko rozpatrzyć Twoją reklamację, przekaz nam informacje, które nam to ułatwią:

- Twoje imię i nazwisko, Twoją datę urodzenia,
- numer umowy, wniosku lub rodzaj produktu, którego dotyczy reklamacja,
- temat reklamacji (np. produkt, usługa, promocja),
- Twoje zastrzeżenia,
- Twoje oczekiwania.

Dołącz też dokumenty, które pozwolą nam ją rozpatrzyć. Jeśli składasz reklamację na piśmie, pamiętaj, żeby ją podpisać.

---

## **Jak i kiedy otrzymasz odpowiedź na Twoją reklamację**

13. Odpowiedź na reklamację otrzymasz od nas na piśmie lub pocztą elektroniczną – jeżeli o toawnioskujesz. Jeśli rozpatrzmy reklamację pozytywnie, odpowiedź możemy wysłać również w wiadomości SMS – jeżeli o toawnioskujesz.
14. Odpowiedź wyślemy niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację.
15. W szczególnie skomplikowanych przypadkach możemy wydłużyć termin, w którym udzielimy Ci odpowiedzi. Jeśli tak się stanie, wyślemy Ci informację nie później niż w ostatnim dniu terminu, który wskazaliśmy powyżej. Podamy przyczynę wydłużenia terminu oraz okoliczności, które musimy ustalić, abyśmy mogli rozpatrzyć reklamację. Podamy Ci też przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi. Będzie to do 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację.

## **Gdzie jeszcze możesz skierować swoją sprawę**

16. Swoje zastrzeżenia możesz również skierować do podmiotów, które są uprawnione do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wskazujemy je poniżej. Zasady postępowania znajdziesz w regulaminach tych instytucji na ich stronach internetowych:
  - 1) Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy związku Banków Polskich – [www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy](http://www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy),
  - 2) Rzecznika Finansowego – [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
17. Możesz zwrócić się po pomoc prawną do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta. Ich dane kontaktowe znajdziesz m.in. na stronach internetowych miast i powiatów.
18. Możesz wnieść pozew przeciwko nam do właściwego sądu powszechnego.
19. Organem, który sprawuje nad nami nadzór, jest Komisja Nadzoru Finansowego.

## **Postanowienia końcowe**

20. Dla świadczenia usługi stosujemy prawo polskie i używamy języka polskiego.
21. W sprawach nieuregulowanych w tym regulaminie stosowane są powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

22. Informację o tym, w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności określone w Ustawie o dostępności, znajdziesz na naszej stronie internetowej w zakładce bankowość bez barier.

## Słownik

aplikacja mobilna	to usługa, dzięki której masz dostęp do naszych produktów i usług. Aby z niej korzystać, musisz ją zainstalować i aktywować na swoim urządzeniu mobilnym z dostępem do Internetu.
pośrednik	to przedsiębiorca, który współpracuje z nami na podstawie umowy w zakresie pozyskiwania wniosków o kredyt hipoteczny. Prowadzi działalność na podstawie zezwolenia wydanego przez Komisję Nadzoru Finansowego i jest wpisany do rejestru pośredników kredytowych.
status wniosku o kredyt hipoteczny	informacja o tym, na jakim etapie rozpatrywania i realizacji jest Twój wniosek o kredyt hipoteczny.
kod SMS	losowy ciąg cyfr wysyłany w formie wiadomości SMS, który wysyłamy na numer telefonu, który nam podasz. Za pomocą tego kodu zalogujesz się do usługi.
transza	część kwoty kredytu, którą bank wypłaca na podstawie Twojej dyspozycji.
usługa	polega na tym, że masz możliwość sprawdzenia aktualnego statusu Twojego Wniosku o kredyt hipoteczny. Możesz to zrobić za pomocą swoich urządzeń mobilnych lub aplikacji mobilnej.
urządzenie mobilne	to przenośne urządzenie elektroniczne. Umożliwia odbieranie, przetwarzanie i wysyłanie danych przez Internet. Możesz używać go w dowolnym miejscu. Ważne, aby spełniało ono wymagania techniczne, które pozwolą Ci zainstalować aplikację mobilną.

Ustawa o dostępności

Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

wniosek o kredyt hipoteczny

jest to Wniosek o udzielenie informacji o kredycie oraz Wniosek o zawarcie umowy o kredyt. Wniosek może dotyczyć każdego produktu hipotecznego, który mamy w ofercie: kredytu hipotecznego/pożyczki hipotecznej/kredytu konsolidacyjnego. Składasz go w placówce banku lub u pośrednika.