

Informacja o dostępności usług Banku Millennium

Bank Millennium chce, aby wszystkie osoby – także osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnościami – mogły łatwo i samodzielnie korzystać z jego usług. Dlatego przygotowaliśmy ten dokument.

W tym dokumencie znajdziesz informacje o tym, jak Bank Millennium dba o dostępność swoich usług. Dokument:

- pokazuje, z jakich usług banku możesz skorzystać,
- kieruje do dokumentów, w których znajdziesz informacje, w jaki sposób i na jakich warunkach możesz skorzystać z usług banku,
- informuje w jaki sposób usługi banku są dostępne (np. w placówce, przez bankowość elektroniczną, przez infolinię),
- zawiera informację o dostępności placówek banku, bankomatów i dokumentów,
- opisuje, jak można skontaktować się z bankiem – w tym przez czat, e-mail lub telefonicznie,
- tłumaczy, jak zgłaszać skargi, jeśli jakaś usługa jest niedostępna.

Ten dokument został przygotowany zgodnie z przepisami ustawy o dostępności (Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze), czyli tzw. **Polskiego Aktu o Dostępności**.

Zgodnie z tą ustawą banki i inne firmy muszą zadbać o to, aby ich produkty i usługi były dostępne dla wszystkich klientów – także tych, którzy mają szczególne potrzeby.

Bank Millennium traktuje dostępność jako ważną część dobrej obsługi wszystkich klientów – niezależnie od wieku, sprawności czy umiejętności korzystania z technologii.

Spis treści

Informacja o dostępności usług Banku Millennium	1
Spis treści.....	2
Rodzaje usług.....	4
Informacje o usłudze i warunkach niezbędnych do skorzystania oraz sposobach korzystania.....	4
Rachunek osobisty.....	5
Karta debetowa.....	7
Karta debetowa do konta walutowego.....	8
Karta przedpłacona.....	9
Limit w koncie osobistym	10
Pożyczka gotówkowa.....	11
Kredyt ratalny.....	12
Karta kredytowa	13
Kredyt hipoteczny	14
Lokata strukturyzowana	15
Usługa przyjmowania i przekazywania Zleceń lub Dyspozycji, w szczególności nabycia lub zbycia dłużnych papierów wartościowych.....	16
Usługa nabywania i zbywania dłużnych papierów wartościowych na rachunek własny Banku w celu wykonywania zleceń klienta lub przyjmowania przez Bank zapisów na emitowane przez Bank obligacje.....	17
Usługa doradztwa inwestycyjnego.	18
Usługa przyjmowania i przekazywania zleceń lub dyspozycji, w szczególności nabycia lub zbycia tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.	19
Usługi maklerskie realizowane przez Biuro Maklerskie	19
Lokata terminowa.....	22
Konta Oszczędnościowe.....	23
Usługi dodatkowe.....	24
Dostępność wskazanych dokumentów dla usług (m.in. regulaminy, tabele opłat, warunki umów):.....	26
Wymagania dostępności – spełnianie standardów	27
Proces świadczenia i monitorowania usług	27
Dostępność cyfrowa	28
Strona internetowa.....	28
Serwis Millenet (web).....	29

Aplikacja mobilna (iOS i Android).....	30
Dostępność Infolinii	31
Infolinia (TeleMillennium)	31
Czat (Live Chat)	31
E-mail	31
Dostępność architektoniczna placówek	32
Opis symboli - poziom dostępności placówek	33
Dostępność produktów i urządzeń zewnętrznych	34
Bankomaty i wpłatomaty	34
Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	37
Dostępność dokumentów.....	37
Informacje o dostępności w Banku.....	38
Skargi dotyczące braku dostępności	39
Prawo do złożenia skargi	39

Rodzaje usług

Informacje o usłudze i warunkach niezbędnych do skorzystania oraz sposobach korzystania.

Poniżej znajdziesz listę usług, z których możesz skorzystać w naszym Banku.

Przy każdej usłudze są linki do dokumentów, w których wyjaśniamy:

- na czym polega usługa,
- co trzeba zrobić, żeby z niej skorzystać,
- w jaki sposób możesz z niej skorzystać (sposoby korzystania z usługi).

Niektóre usługi mają też dodatkowe funkcje lub możliwości.

Przy takich usługach również znajdziesz linki. W dokumentach wyjaśniamy:

- co to za dodatkowe funkcje lub usługi,
- co trzeba zrobić, żeby z nich skorzystać,
- jak z nich korzystać.

Rachunek osobisty

1. [Regulamin ogólny świadczenia usług bankowych dla osób fizycznych w Banku Millennium S.A.](#)
W pliku znajdują się dodatkowe dokumenty:
 - Regulamin korzystania z wpłatomatów Planet Cash przy użyciu kart płatniczych wydanych przez Bank Millennium S.A.
 - Regulamin korzystania z wpłatomatów Euronet przy użyciu kart płatniczych wydanych przez Bank Millennium S.A.
2. [Cennik usług - prowizje i opłaty](#)
3. [Regulamin Podstawowego Rachunku Płatniczego w Banku Millennium S.A.](#)

Dla rachunków osobistych oferujemy różne usługi płatnicze i różne funkcje, na przykład:

- przelewy, w tym zlecenia stałe i polecenia zapłaty,
- wpłaty i wypłaty gotówki,
- płatności BLIK,
- płatności w internecie, płatności kartą w internecie, usługi inicjowane przez innych dostawców,
- płatności telefonem (Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay),
- kantor walutowy.

Informacje na temat tych funkcji zawarte są w regulaminach:

- [Regulamin korzystania z kart płatniczych Banku Millennium S.A. w ramach Garmin Pay](#)
- [Regulamin korzystania z kart płatniczych Banku Millennium S.A. w ramach Apple Pay](#)
- [Regulamin korzystania z kart płatniczych Banku Millennium S.A. w ramach Google Pay](#)
- [Regulamin usługi Kantoru wymiany walut dla klientów indywidualnych i klientów Biznes w Banku Millennium S.A.](#)

Dla wybranych rachunków osobistych oferujemy dodatkowe usługi:

- Ubezpieczenie Twój Asystent
- Ubezpieczenie Twój Asystent Prestige

Informacje o tych usługach zawarte są w dokumentach:

- [Ogólne Warunki Ubezpieczenia Twój Asystent](#)
- [Ogólne Warunki Ubezpieczenia Twój Asystent Prestige](#)

Sposoby korzystania z usługi:

Wnioskowanie:

- [Placówka](#)
- [Strona internetowa](#) (wniosek o konto dla nowych klientów)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#) (dla obecnych klientów)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)] (dla obecnych klientów)

Prowadzenie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)]
- [Infolinia](#)

Zamykanie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- [Infolinia](#)

Karta debetowa

1. [Regulamin ogólny świadczenia usług bankowych dla osób fizycznych w Banku Millennium S.A.](#)

W pliku znajdują się dodatkowe dokumenty:

- Regulamin korzystania z wpłatomatów Planet Cash przy użyciu kart płatniczych wydanych przez Bank Millennium S.A.
 - Regulamin korzystania z wpłatomatów Euronet przy użyciu kart płatniczych wydanych przez Bank Millennium S.A.
2. [Cennik usług - karty debetowe](#)
 3. [Cennik usług - karty Prestige](#)
 4. [Cennik usług - karty Bankowości Prywatnej](#)
 5. [Cennik usług – prowizje i opłaty dla kart debetowych z oferty eurobanku](#)

Dla wybranych Kart debetowych oferujemy dodatkową usługę:

- Ubezpieczenie Podróży dla posiadaczy karty Millennium World Debit Mastercard

Informacje o tej usłudze zawarte są w dokumentach:

- [Warunki pakietu do karty debetowej Millennium World debit Mastercard](#)

Sposoby korzystania z usługi:

Wnioskowanie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#) (dla obecnych klientów)
- [Infolinia](#)

Prowadzenie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)]
- [Infolinia](#)

Zamykanie:

- [Placówka](#)
- [Infolinia](#)

Karta debetowa do konta walutowego

1. [Regulamin kart debetowych wydawanych do konta walutowego w Banku Millennium S.A.](#)
2. [Cennik usług - karty debetowe](#)
3. [Cennik usług - karty Prestige](#)
4. [Cennik usług - karty Bankowości Prywatnej](#)

Sposoby korzystania z usługi:

Wnioskowanie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#) (dla obecnych klientów)
- [Infolinia](#)

Prowadzenie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)]
- [Infolinia](#)

Zamykanie:

- [Placówka](#)
- [Infolinia](#)

Karta przedpłacona

1. [Regulamin kart przedpłaconych dla klientów indywidualnych w Banku Millennium S.A.](#)

W pliku znajdują się dodatkowe dokumenty:

- Regulamin korzystania z wplatomatów Planet Cash przy użyciu kart płatniczych wydanych przez Bank Millennium S.A.
- Regulamin korzystania z wplatomatów Euronet przy użyciu kart płatniczych wydanych przez Bank Millennium S.A.

2. [Cennik kart przedpłaconych](#)

Sposoby korzystania z usługi:

Wnioskowanie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#) (dla obecnych klientów)
- [Infolinia](#)

Prowadzenie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)]
- [Infolinia](#)

Zamykanie:

- [Placówka](#)
- [Infolinia](#)

Limit w koncie osobistym

1. [Regulamin ogólny świadczenia usług bankowych dla osób fizycznych w Banku Millennium S.A.](#)

W pliku znajdują się dodatkowe dokumenty:

- Regulamin korzystania z wplatomatów Planet Cash przy użyciu kart płatniczych wydanych przez Bank Millennium S.A.
 - Regulamin korzystania z wplatomatów Euronet przy użyciu kart płatniczych wydanych przez Bank Millennium S.A.
2. [Cennik usług - prowizje, opłaty oraz oprocentowanie produktów kredytowych](#)

Sposoby korzystania z usługi:

Wnioskowanie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#) (dla obecnych klientów)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)] (dla obecnych klientów)
- [Infolinia](#)

Prowadzenie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)]
- [Infolinia](#)

Zamykanie:

- [Placówka](#)

Pożyczka gotówkowa

1. [Regulamin kredytów i pożyczek udzielanych klientom indywidualnym przez Bank Millennium S.A.](#)

W usłudze Pożyczka gotówkowa występuje dodatkowo usługa

- Ubezpieczenie Pożyczka pod ochroną,

Informacje o tej usłudze zawarte są w dokumentach:

- [Ogólne Warunki Ubezpieczenia Pożyczka pod ochroną.](#)

Sposoby korzystania z usługi:

Wnioskowanie:

- [Placówka](#)
- [Strona internetowa](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#) (dla obecnych klientów)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)] (dla obecnych klientów)
- [Infolinia](#)

Prowadzenie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)]
- [Infolinia](#)

Zamykanie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)]
- [Infolinia](#)

Kredyt ratalny

1. [Regulamin zawierania Umowy o kredyt ratalny w postaci elektronicznej w Banku Millennium](#)
2. [Regulamin zawarcia Umowy o kredyt ratalny w postaci elektronicznej w sieci sklepów RTV-EURO-AGD](#)

(w usłudze Kredyt Ratalny występują dwie wersje Regulaminu w zależności od modelu współpracy i rodzaju Partnera)

[Cennik Kredytów Ratalnych](#)

Sposoby korzystania z usługi:

Wnioskowanie:

- Sklepy naszych partnerów handlowych (Media Expert, EURO, Bodzio, itp.)

Prowadzenie/Obsługa:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)]
- [Infolinia](#)

Zamykanie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)]
- [Infolinia](#)

Karta kredytowa

1. [Regulamin kart kredytowych wydawanych przez Bank Millennium SA](#)

W pliku znajdują się dodatkowe dokumenty:

- Regulamin korzystania z wplatomatów Planet Cash przy użyciu kart płatniczych wydanych przez Bank Millennium S.A.
- Regulamin korzystania z wplatomatów Euronet przy użyciu kart płatniczych wydanych przez Bank Millennium S.A.

2. [Cennik usług - karty kredytowe](#)

3. [Cennik usług - karty kredytowe Millennium Mastercard World Signia/Elite; Millennium Mastercard World Signia/Elite VIP](#)

Dla wybranych Kart kredytowych oferujemy dodatkowe usługi

- Ubezpieczenie Safe Travel
- Ubezpieczenie w Podróży Zagranicznej
- Ubezpieczenie Podróży dla Posiadaczy karty Millennium Mastercard World Elite

Informacje o tych usługach zawarte są w dokumentach:

- [Ogólne Warunki Ubezpieczenia Safe Travel](#)
- [Warunki Ubezpieczenia pakiet Ubezpieczenie w Podróży Zagranicznej](#)
- [Warunki Pakietu do karty kredytowej Millennium Mastercard World Elite](#)

Sposoby korzystania z usługi:

Wnioskowanie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#) (dla obecnych klientów)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)] (dla obecnych klientów)
- [Infolinia](#)

Prowadzenie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)]
- [Infolinia](#)

Zamykanie:

- [Placówka](#)
- [Infolinia](#)

Kredyt hipoteczny

1. [Regulamin kredytowania osób fizycznych w ramach usług bankowości detalicznej w Banku Millennium](#)
2. [Regulamin usługi informowania o statusie złożonego w Banku Millennium wniosku o kredyt hipoteczny](#)
3. [Cennik Kredyt Hipoteczny / Pożyczka Hipoteczna](#)
4. Regulamin wnioskowania w postaci elektronicznej o produkty hipoteczne dostępne w ofercie Banku Millennium S.A. – regulamin dostępny w placówkach Banku lub na wniosek klienta wysyłany na podany adres e-mail.

W usłudze Kredyt hipoteczny występują dodatkowe usługi:

- Ubezpieczenie Życie pod ochroną,
- Ubezpieczenie Nieruchomości pod ochroną.

Informacje o tych usługach zawarte są w dokumentach:

- [Ogólne Warunki Ubezpieczenia Życie pod ochroną](#)
- [Ogólne Warunki Ubezpieczenia Nieruchomości pod ochroną](#)

Sposoby korzystania z usługi:

Wnioskowanie:

- [Placówka](#)

Prowadzenie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)]
- [Infolinia](#)

Zamykanie:

- [Placówka](#)
- [Infolinia](#)

Lokata strukturyzowana

1. [Regulamin świadczenia usług finansowych dla osób fizycznych przez Bank Millennium S.A.](#)

Sposoby korzystania z usługi:

Wnioskowanie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#) (dla obecnych klientów)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)] (dla obecnych klientów)
- [Infolinia](#) (dla obecnych klientów)

Prowadzenie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)]
- [Infolinia](#) (dla obecnych klientów)

Zamykanie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)]
- [Infolinia](#)

Usługa przyjmowania i przekazywania Zleceń lub Dyspozycji, w szczególności nabycia lub zbycia dłużnych papierów wartościowych

Usługa ta świadczona jest wyłącznie dla klientów Bankowości Prywatnej w wyznaczonych placówkach obsługujących klientów Bankowości Prywatnej Banku Millennium

1. [Regulamin świadczenia usług finansowych dla osób fizycznych przez Bank Millennium S.A.](#)

Sposoby korzystania z usługi:

Wnioskowanie:

- [Placówka](#)
- [Infolinia](#) (dla obecnych klientów)

Prowadzenie:

- [Placówka](#)
- [Infolinia](#) (dla obecnych klientów)

Zamykanie:

- [Placówka](#)
- [Infolinia](#)

Usługa nabywania i zbywania dłużnych papierów wartościowych na rachunek własny Banku w celu wykonywania zleceń klienta lub przyjmowania przez Bank zapisów na emitowane przez Bank obligacje.

Usługa ta świadczona jest wyłącznie dla klientów Bankowości Prywatnej w wyznaczonych placówkach obsługujących klientów Bankowości Prywatnej Banku Millennium

1. [Regulamin świadczenia usług finansowych dla osób fizycznych przez Bank Millennium S.A.](#)

Sposoby korzystania z usługi:

Wnioskowanie:

- [Placówka](#)
- Infolinia (+48) 22 598 40 40, (+48) 519 284 040, 801 331 331 (dla obecnych klientów)

Prowadzenie:

- [Placówka](#)
- Infolinia (+48) 22 598 40 40, (+48) 519 284 040, 801 331 331 (dla obecnych klientów)

Zamykanie:

- [Placówka](#)
- Infolinia (+48) 22 598 40 40, (+48) 519 284 040, 801 331 331

Usługa doradztwa inwestycyjnego.

1. [Regulamin świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego przez Bank Millennium S.A.](#)

Sposoby korzystania z usługi:

Wnioskowanie:

- [Placówka](#)
- [Strona internetowa](#)
- [Infolinia](#)

Prowadzenie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)]
- [Infolinia](#)

Zamykanie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)]
- [Infolinia](#)

Usługa przyjmowania i przekazywania zleceń lub dyspozycji, w szczególności nabycia lub zbycia tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.

1. [Regulamin świadczenia usług finansowych dla osób fizycznych przez Bank Millennium S.A.](#)

Sposoby korzystania z usługi:

Wnioskowanie:

- [Placówka](#)
- [Strona internetowa](#)
- [Infolinia](#)

Prowadzenie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#) dla części dyspozycji
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)] dla części dyspozycji
- [Infolinia](#)

Zamykanie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#) dla części dyspozycji
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)] dla części dyspozycji
- [Infolinia](#)

Usługi maklerskie realizowane przez Biuro Maklerskie

Usługa Wykonywania Zleceń

- a) [Regulamin świadczenia usług maklerskich](#)
- b) [Tabela opłat i prowizji](#)
- c) Warunki umowy dostępne w Punkcie Obsługi Klienta Biura Maklerskiego oraz Punktach Usług Maklerskich Banku Millennium.

Rachunek IKZE

- a) [Regulamin prowadzenia rachunków papierów wartościowych i rachunków pieniężnych w ramach indywidualnych kont zabezpieczenia emerytalnego.](#)
- b) [Tabela opłat i prowizji](#)
- c) Warunki umowy dostępne w Punkcie Obsługi Klienta Biura

Sporządzanie Analiz Inwestycyjnych

- a) [Regulamin świadczenia usług sporządzania analiz inwestycyjnych, analiz finansowych oraz innych rekomendacji o charakterze ogólnym, dotyczących transakcji w zakresie instrumentów finansowych](#)
- b) [Tabela opłat i prowizji](#)
- c) Warunki umowy dostępne w Punkcie Obsługi Klienta Biura Maklerskiego.

Świadczenie usług zbycia/ nabycia derywatów

- a) [Regulamin świadczenia usług maklerskich w zakresie wykonywania zleceń nabycia lub zbycia derywatów](#)
- b) [Tabela opłat i prowizji](#)
- c) Warunki umowy dostępne w Punkcie Obsługi Klienta Biura Maklerskiego.

Sposoby korzystania z usług:

Wnioskowanie:

- [Placówka POK - Biuro maklerskie Bank Millennium](#), Punkty Usług Maklerskich
- [Serwis maklerski Strona logowania do systemu ePromak Plus](#) (dla obecnych klientów)

Prowadzenie:

- [Placówka POK - Biuro maklerskie Bank Millennium](#)
- [Serwis maklerski Strona logowania do systemu ePromak Plus](#)
- Infolinia 801601601, (22) 5984687

Zamykanie:

- [Placówka POK - Biuro maklerskie Bank Millennium](#), Punkty Usług Maklerskich

- [Serwis maklerski Strona logowania do systemu ePromak Plus](#)

Lokata terminowa

1. [Regulamin ogólny świadczenia usług bankowych dla osób fizycznych w Banku Millennium S.A.](#)
2. [Cennik Usług – stopy procentowe](#)
3. [Cennik Usług – stopy procentowe produktów wycofanych z oferty](#)

Sposoby korzystania z usługi:

Wnioskowanie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#) (dla obecnych klientów)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)] (dla obecnych klientów)
- [Infolinia](#)

Prowadzenie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)]
- [Infolinia](#)

Zamykanie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)]
- [Infolinia](#)

Konta Oszczędnościowe

1. [Regulamin ogólny świadczenia usług bankowych dla osób fizycznych w Banku Millennium S.A.](#)
2. [Cennik Usług – stopy procentowe](#)
3. [Cennik Usług – stopy procentowe produktów wycofanych z oferty](#)

Sposoby korzystania z usługi:

Wnioskowanie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#) (dla obecnych klientów)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)] (dla obecnych klientów)
- [Infolinia](#) (dla obecnych klientów)

Prowadzenie:

- [Placówka](#)
- [Bankowość elektroniczna Millenet](#)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)]
- [Infolinia](#)

Zamykanie:

- [Placówka](#)
- [Infolinia](#)

Usługi dodatkowe

1. VAS - Value Add Services

- a) Usługa zakupu biletów parkingowych
- b) Usługa zakupu biletów komunikacyjnych
- c) Usługa opłat za autostrady
- d) Usługa doładowań telefonów
- e) Usługa rejestracji kart SIM
- f) Usługa zwrotów za zakupy – Goodie
- g) Usługa zakupu kodów doładujących

Regulaminy przekazywane/udostępniane przy okazji pierwszego skorzystania z usługi.

Sposoby korzystania z usług:

- [Bankowość elektroniczna Millenet](#) (dla obecnych klientów)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)] (dla obecnych klientów)

2. Ubezpieczenia nie powiązane z usługami bankowymi

- a) Ubezpieczenia komunikacyjne.
- b) Ubezpieczenie turystyczne.

Informacje o tych usługach zawarte są w dokumentach:

- [Ogólne Warunki Ubezpieczeń Komunikacyjnych You Can Drive dla Klientów Banku Millennium dla umów zawartych od 01 kwietnia 2025](#)
- [Ogólne Warunki Ubezpieczeń Komunikacyjnych mtu24.pl dla Klientów Banku Millennium dla umów zawartych od 01 kwietnia 2025](#)
- [Ogólne Warunki Ubezpieczeń Komunikacyjnych ERGO Hestii dla Klientów Banku Millennium dla umów zawartych od 01 kwietnia 2025](#)
- [Ogólne Warunki Ubezpieczeń Turystycznych dla Klientów Banku Millennium dla umów ubezpieczeń zawartych od 19 maja 2025](#)

Sposoby korzystania z usług:

- [Bankowość elektroniczna Millenet](#) (dla obecnych klientów)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)] (dla obecnych klientów)

3. Inne

- a) Otwarta bankowość
- b) Wniosek 800+
- c) Aktywny Rodzic
- d) Wniosek 300+
- e) Wniosek o świadczenie wspierające dla niepełnosprawnych

f) MojeID

Sposoby korzystania z usług:

- [Bankowość elektroniczna Millenet](#) (dla obecnych klientów)
- Aplikacja mobilna [[iOS](#), [Android](#)] (dla obecnych klientów)

Dostępność wskazanych dokumentów dla usług (m.in. regulaminy, tabele opłat, warunki umów):

Część udostępnionych dokumentów jest w formacie PDF zgodnym z zasadami dostępności cyfrowej.

Pracujemy nad tym, aby wszystkie nasze materiały były w pełni dostępne dla wszystkich.

Wymagania dostępności – spełnianie standardów

Proces świadczenia i monitorowania usług

W Banku Millennium dbamy o to, aby nasze usługi były dostępne dla wszystkich. Sprawdzamy, co może utrudniać korzystanie z naszych usług osobom z różnymi potrzebami. Wprowadzamy zmiany, które pomagają usuwać te bariery. Pracujemy nad tym zarówno w placówkach, jak i w internecie, żeby każdy klient miał równy dostęp do naszych usług.

Obecnie trwają następujące prace:

1. Poprawa dostępności strony www, serwisu Millenet aplikacji bankowych na systemy iOS i Android zgodnie ze standardem WCAG 2.1
2. Analiza i przygotowanie dokumentów (formularzy, regulaminów, umów itd.) w formacie zgodnym z wymaganiami dostępności, m.in. z wykorzystaniem języka prostego (Plain Language) oraz możliwych do odczytania przez czytniki ekranu.
3. Analiza dostępności architektonicznej placówek i wdrażanie rozwiązań zgodnych z zasadą projektowania uniwersalnego.
4. Regularne szkolenia z zakresu dostępności cyfrowej i obsługi klienta z niepełnosprawnością dla pracowników Banku (w tym kadry zarządzającej, pracowników obsługi klienta i zespołów IT).

Sprawdzamy jakość i dostępność naszych usług. Robimy to m.in. przez rozmowy z klientami, analizę ich zgłoszeń oraz współpracę z organizacjami osób z niepełnosprawnościami. Dzięki temu możemy lepiej dopasować naszą obsługę do różnych potrzeb.

Dostępność cyfrowa

Strona internetowa

Status zgodności

Strona internetowa jest częściowo zgodna ze standardami WCAG 2.1 na poziomie AA. Większość elementów strony jest dostosowanych do obsługi przez osoby ze szczególnymi potrzebami, część elementów wymaga poprawy.

Według wyników audytów eksperckich przeprowadzonych na reprezentatywnej liczbie stron, serwis znacząco spełnia kryteria dostępności.

Serwis umożliwia korzystanie z funkcji ułatwiających użytkowanie strony, jednak osoby ze szczególnymi potrzebami podczas ich użytkowania mogą napotkać pewne błędy lub bariery.

Funkcje ułatwiające dostęp

- Przewidywalne i w większości prawidłowe działanie funkcjonalności strony.
- Prosty i zrozumiały język na poziomie B2 na przeważającej liczbie podstron.
- W większości zrozumiała i klarowna struktura informacji.
- Prawidłowy kontrast większości elementów strony.
- Treści dostępne dla czytników ekranu oraz możliwe do obsługi z poziomu klawiatury na wielu kluczowych dla użytkowników stronach.
- Funkcja powiększania czcionki.
- Dostosowanie strony do natywnych funkcji przeglądarek pozwalających na powiększanie czcionki.
- Brak zagrożeń dla osób z padaczką fotogenną.

Plany likwidacji błędów dostępności cyfrowej

- Jesteśmy w trakcie procesu modyfikacji strony internetowej Banku. Prace realizowane są etapami, podczas których usuwamy wykryte błędy dostępności cyfrowej.

Serwis Millenet (web)

Status zgodności

Strona internetowa jest częściowo zgodna ze standardami WCAG 2.1 na poziomie AA. Niektóre elementy interfejsu oraz funkcjonalności mogą nie być w pełni dostępne dla wszystkich użytkowników z niepełnosprawnościami. Ocenę zgodności przeprowadzono na podstawie audytu eksperckiego dostępności cyfrowej.

Funkcje ułatwiające dostęp

- Strona internetowa jest częściowo zgodna ze standardem WCAG 2.1 na poziomie AA.
- W ograniczonym stopniu obsługuje technologie asystujące, takie jak czytnik ekranu NVDA.
- Użytkownicy korzystający z technologii wspomagających mogą korzystać ze strony, choć mogą napotkać pewne ograniczenia.
- Treści można powiększać za pomocą ustawień przeglądarki.
- Wybrane elementy interaktywne posiadają widoczny fokus klawiatury.
- Część treści prezentowanych jest w sposób prosty i zrozumiały językowo.
- Strona jest responsywna – działa poprawnie na różnych rozdzielczościach, w tym na urządzeniach mobilnych.
- Brak elementów migających.
- Strona nie zawiera barier typu CAPTCHA.
- Istnieje możliwość zmiany języka interfejsu na język angielski.

Plany likwidacji błędów dostępności cyfrowej

Na bieżąco podejmujemy działania poprawy dostępności bankowości internetowej. W ramach tego procesu usuwamy wykryte błędy dostępności cyfrowej.

Aplikacja mobilna (iOS i Android)

Status zgodności

Aplikacja mobilna jest częściowo zgodna ze standardami WCAG 2.1 na poziomie AA. Niektóre elementy interfejsu oraz funkcjonalności mogą nie być w pełni dostępne dla wszystkich użytkowników z niepełnosprawnościami.

Ocenę zgodności przeprowadzono na podstawie audytu eksperckiego dostępności cyfrowej.

Funkcje ułatwiające dostęp

- Bank posiada aplikację mobilną dedykowaną dla systemów iOS i Android
- W ograniczonym stopniu obsługuje funkcje ułatwień dostępu, takie jak VoiceOver i TalkBack.
- Użytkownicy korzystający z technologii wspomagających mogą korzystać z aplikacji, choć mogą napotkać pewne ograniczenia.
- Aplikacja reaguje na zmiany wielkości czcionki w systemie Android.
- Większość elementów interfejsu zapewnia odpowiedni kontrast kolorystyczny.
- W większości komunikaty i instrukcje są formułowane w sposób zrozumiały językowo.
- Możliwość logowania za pomocą biometrii, bez konieczności użycia kodu PIN.
- Brak elementów migających.
- Możliwość obsługi aplikacji jedną ręką.
- Aplikacja umożliwia zmianę języka interfejsu na język angielski.

Plany likwidacji błędów dostępności cyfrowej

Na bieżąco podejmujemy działania poprawy dostępności aplikacji mobilnej. W ramach tego procesu usuwamy wykryte błędy dostępności cyfrowej.

Dostępność Infolinii

Infolinia (TeleMillennium)

- Dostępność całodobowa (24/7) pod numerami:
 - Przycisk “Połącz bezpośrednio z konsultantem” w Aplikacji mobilnej, w zakładce “Kontakt”. Tutaj nie musisz wprowadzać dodatkowych kodów i haseł. Nie musisz też korzystać z klawiatury numerycznej – system IVR przyjmuje komendy głosowe.
 - 801 331 331 - możemy poprosić Cię o zalogowanie.
 - (+48) 519 284 040 - możemy poprosić Cię o zalogowanie.
 - 22 598 40 40 - możemy poprosić Cię o zalogowanie.

Czat (Live Chat)

1. Dostępny na stronie internetowej banku.
2. Dostępny w Aplikacji mobilnej.
3. Dostępny w serwisie Millenet (dla zalogowanych użytkowników).
Po zalogowaniu się, w prawym dolnym rogu pojawia się ikona czatu (czat tekstowy z konsultantem).
4. Wsparcie w aktywacji aplikacji oraz resecie Hasła1– osoby niesłyszące lub z trudnościami w mówieniu mogą aktywować aplikację przez konsultanta na czacie [[więcej informacji](#)].
5. Pracownicy czatu udzielają wsparcia w zakresie obsługi konta, produktów bankowych oraz dostępności.
6. Czat jest dostępny przez całą dobę (24/7).

E-mail

1. Dostępny [formularz kontaktowy](#) oraz [adres e-mail](#) do korespondencji.
2. E-mail pozwala pisać i odpowiadać w dogodnym czasie, co jest pomocne dla osób korzystających z technologii wspomagających lub osób niesłyszących.
3. Klienci mogą załączać dokumenty, zadawać pytania, a odpowiedzi są przygotowywane z uwzględnieniem prostego języka i dostępnego formatu (w miarę możliwości).

Dostępność architektoniczna placówek

Nasze placówki są dostępne w różnym stopniu.

Aktywnie pracujemy nad usuwaniem barier, aby ułatwić wszystkim klientom korzystanie z naszych placówek.

W większości naszych placówek zapewniamy, m.in:

- łatwe wejście i dostęp do placówek dla osób na wózkach,
- przyjazne bankomaty dla osób z niepełnosprawnością ruchową i wzrokową,
- uproszczony proces podpisywania dokumentów:
 - a) osoby niewidome lub niedowidzące mogą podpisać umowę w obecności dwóch pracowników i zaufanej osoby,
 - b) osoby, które nie potrafią pisać, mogą złożyć podpis odciskiem palca.
- ramki do podpisów, ułatwiające złożenie podpisu,
- lupy optyczne, ułatwiające odczytanie nominałów na banknotach, oraz odczytanie drobnego tekstu,
- przeszkolonych pracowników.

Dostępność placówek i infrastruktury zewnętrznej opisana jest na stronie

<https://www.bankmillennium.pl/o-banku/oddzialy-i-bankomaty>

Placówki są oznaczone **czytelными symbolami**, które pokazują m.in.:

- czy miejsce jest dostępne dla osób na wózkach,
- czy w pobliżu znajduje się parking,
- czy placówka znajduje się niedaleko przystanku autobusu, tramwaju, czy metra.

Opis symboli - poziom dostępności placówek



Swobodny dostęp dla osób poruszających się na wózkach.

Placówka dostępna bez barier: szerokie wejście bez progów, podjazd lub pochylnia, odpowiednia przestrzeń manewrowa wewnątrz.



Dostęp z asystą dla osób poruszających się na wózkach.

Wejście do placówki możliwe z pomocą osoby towarzyszącej.
Brak samodzielnego dostępu bez wsparcia.



Możliwość wejścia z psem asystującym.

Osoba z niepełnosprawnością może wejść do placówki z psem asystującym.



Parking ogólnodostępny.

W odległości do 100 m od placówki znajduje się ogólnodostępny parking.



Parking z wyznaczonym miejscem.

W odległości do 100 m od placówki znajduje się wydzielone, oznaczone miejsce parkingowe o odpowiednich wymiarach, bez progów.



Przystanek komunikacji miejskiej w pobliżu.

Placówka znajduje się w odległości krótkiego spaceru od przystanku autobusu, tramwaju lub metra – ułatwia dojazd osobom bez własnego transportu.



Strefa szybkiej obsługi.

W placówce dostępny jest pracownik, który bez kolejki wyjaśni, jak załatwić sprawę. Osoby z niepełnosprawnościami otrzymają indywidualne wsparcie i pomoc na miejscu.

Dostępność produktów i urządzeń zewnętrznych

Bankomaty i wplatomaty

Większość naszych bankomatów i wplatomatów zostało zaprojektowanych zgodnie z zasadami dostępności, tak aby ułatwiały samodzielne korzystanie wszystkim użytkownikom.

Funkcje dostępnościowe urządzeń:

1. Klawisze numeryczne na panelu głównym – umożliwiają obsługę bez potrzeby korzystania z klawiszy ekranowych (ważne dla osób na wózkach).
2. Brak konieczności sięgania do górnej części ekranu – najważniejsze funkcje dostępne z poziomu klawiatury.
3. Kontrastowy tryb wyświetlacza – poprawia widoczność tekstu i elementów graficznych dla osób słabowidzących.
4. Komunikaty głosowe – uruchamiane po podłączeniu słuchawek.
5. Oznaczenia dotykowe na klawiszach – ułatwiają orientację osobom niewidomym (np. wypukłe kropki na klawiszu „5”).
6. Czytelne komunikaty tekstowe – prosty język, jasna nawigacja i czytelne instrukcje.
7. Wypłata BLIK – jeśli nie masz przy sobie karty, możesz wypłacić gotówkę korzystając z wypłaty BLIK.

Szczegółowy opis dostępności bankomatów i wplatomatów znajdziesz w wyszukiwarce bankomatów na stronie: www.bankmillennium.pl/bankowosc-bez-barier

Opis symboli – poziom dostępności bankomatów i wpłatomatów:



Swobodny dostęp dla osób poruszających się na wózkach.

Urządzenie jest ustawione na odpowiedniej wysokości i bez przeszkód – można do niego wygodnie podjechać wózkiem i obsłużyć je samodzielnie.



Dostęp z asystą dla osób poruszających się na wózkach.

Urządzenie może wymagać pomocy drugiej osoby – np. z powodu wysokości, stopnia lub braku miejsca na podjazd. Obsługa możliwa z pomocą osoby towarzyszącej.



Urządzenie z obsługą głosową.

Urządzenie odtwarza komunikaty głosowe po podłączeniu słuchawek. Dzięki temu osoby niewidome lub słabowidzące mogą samodzielnie korzystać z bankomatu.

Jak skorzystać z bankomatu z obsługą głosową?

Podłącz własne słuchawki z wtyczką mini jack 3,5 mm do gniazda znajdującego się z przodu urządzenia – poniżej ekranu, po prawej stronie.

Układ elementów w naszych bankomatach jest ustandaryzowany i zaprojektowany z myślą o łatwej nawigacji:

- Gniazdo słuchawkowe – poniżej ekranu po prawej stronie, służy do uruchomienia komunikatów głosowych.
- Czytnik kart – zazwyczaj znajduje się po prawej stronie pod ekranem.
- Klawiatura numeryczna – umieszczona centralnie, na specjalnej półce poniżej ekranu.
- Podajnik gotówki – tuż nad klawiaturą lub poniżej niej.
- Drukarka potwierdzeń – po jednej ze stron obok ekranu (zależnie od modelu).
- Czytnik zbliżeniowy (jeśli występuje) – po lewej lub prawej stronie klawiatury.

Jak skorzystać z funkcji głosowej:

1. Podłącz słuchawki do gniazda na przedzie bankomatu.
2. Włóż kartę do czytnika (stroną z chipem do góry).
3. Możesz też skorzystać z karty zbliżeniowej lub kodu BLIK w aplikacji mobilnej.
4. Postępuj zgodnie z instrukcjami, które usłyszysz w słuchawkach.

Problem z bankomatem

Jeśli bankomat nie działa, nie wypłacił pieniędzy albo wystąpił inny problem – możesz szybko zgłosić to bankowi.

Jak to zrobić?

1. Zadzwoń na infolinię (czynna całą dobę):
 - 801 331 331
 - 22 598 40 40
2. Zgłoś przez internet:
 - Zaloguj się do Millenet lub aplikacji mobilnej.
 - Wybierz opcję „Kontakt” i wyślij zgłoszenie przez formularz.
3. Napisz e-mail: kontakt@bankmillennium.pl
W wiadomości podaj, co się stało, kiedy i w jakim miejscu.
4. Powiedz o problemie w placówce – możesz porozmawiać z pracownikiem lub zostawić pisemne zgłoszenie.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Dostępność dokumentów

1. Pracujemy nad tym, aby wszystkie nasze materiały były w pełni dostępne dla wszystkich.
2. Wiemy, jak ważna jest prosta i klarowna komunikacja. Dlatego od kilku lat upraszczamy nasze dokumenty.

Informacje o dostępności w Banku

Gdzie znajdziesz informacje o dostępności Banku Millennium?

- Na stronie internetowej banku www.bankmillennium.pl/bankowosc-bez-barier znajdziesz informacje o ułatwieniach dla osób z niepełnosprawnościami, dostępnych placówkach i bankomatach.
- W wyszukiwarce placówek i bankomatów – możesz sprawdzić, które placówki są dostępne np. dla osób na wózkach, z psem asystującym.
- W placówce banku – pracownik udzieli Ci informacji i pomoże skorzystać z udogodnień.
- Przez infolinię lub e-mail – możesz zapytać o dostępność, dokumenty lub zgłosić swoje potrzeby.

Skargi dotyczące braku dostępności

Prawo do złożenia skargi

Każdy klient ma prawo do złożenia skargi na brak dostępności usługi.

Jak możesz złożyć skargę?

1. Na piśmie
 - osobiście w dowolnej placówce,
 - listem na adres naszej siedziby
Bank Millennium S.A.
Wydział Relacji z Klientami
ul. Stanisława Żaryna 2A, 02-593 Warszawa
lub dowolnej placówki – z **dopiskiem „Skarga”**,
 - na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-10327-59258-UACTU-34.
2. Ustnie
 - w dowolnej placówce,
 - telefonicznie: 801 331 331, (+48) 22 598 40 40 (koszt połączenia zgodnie z cennikiem Twojego operatora).
3. Elektronicznie
 - w Millenecie lub aplikacji mobilnej – zaloguj się i wyślij wiadomość przez formularz w opcji Kontakt.

Jakie dane musisz podać w skardze dotyczącej dostępności?

Abyśmy mogli ją rozpatrzyć, prosimy podać:

1. Twoje imię i nazwisko.
2. Adres do korespondencji, e-mail lub numer telefonu – oraz preferowany sposób kontaktu.
3. Informację, czego dotyczy skarga – np. nazwa produktu, usługi lub miejsce.
4. Wskazanie, jakiego wymagania dostępności nie spełnia dany produkt lub usługa – oraz prośbę, aby to poprawić.

Jeśli skarga nie zawiera tych informacji, możemy nie mieć możliwości jej rozpatrzenia.

Skarga może również zawierać informację, w jaki sposób chciałbyś, aby produkt lub usługa zostały dostosowane do Twoich potrzeb.

Kiedy otrzymasz odpowiedź na skargę?

Odpowiemy na Twoją skargę w **ciągu 30 dni od jej otrzymania**.

Jeśli sprawa będzie szczególnie skomplikowana, możemy wydłużyć ten termin.
W takiej sytuacji:

- poinformujemy Cię o opóźnieniu,
- podamy jego przyczynę i
- wskażemy nowy termin odpowiedzi.

Odpowiemy najpóźniej w **ciągu 60 dni** od otrzymania skargi.

Jak otrzymasz odpowiedź?

Odpowiedź prześlemy w sposób, który wskażesz w skardze jako preferowany, czyli na:

1. adres korespondencyjny,
2. adres e-mail,
3. numer telefonu.