

# Procedura reklamacji

Wersja 1.0 / Październik 2019

## PROCEDURA REKLAMACJI

„Grosik ” jest nazwą handlową VFX Financial PLC (VFX), który jest regulowany przez Financial Conduct Authority nr 900530. VFX dąży do zapewnienia wszystkim klientom najwyższej jakości płatności transgranicznych i usług przekazów pieniężnych. Czasami jednak coś może pójść nie tak. Aby pomóc w rozwiązaniu wszelkich problemów w przypadku sporu, przygotowaliśmy kilka prostych kroków, które należy wykonać. Pierwszym krokiem jest rozmowa z Obsługą Klienta VFX. Dołożymy wszelkich starań, aby pomóc Ci rozwiązać problem. Możesz to zrobić przez e-mail, telefon lub osobiście w naszych biurach.

Najlepszą osobą do rozmowy jest konsultant, który obsłużył Twoją transakcję. Jeśli skorzystałeś z naszych usług za pośrednictwem jednej z naszych stron internetowych to prosimy o kontakt poprzez stronę. Jeśli konsultant nie jest dostępny lub preferujesz rozmowę z inną osobą to poproś o kontakt z menedżerem.

### Krok 1: Zgłaszanie skargi

Jeśli jesteś niezadowolony ze sposobu załatwienia sprawy możesz złożyć oficjalną skargę. Można tego dokonać telefonicznie, wysyłając wiadomość e-mail lub na piśmie podsumowując szczegóły i wyjaśniając co według Ciebie poszło nie tak i co Twoim zdaniem poprawiłoby sytuację.

Nasze dane kontaktowe:

**Email:** [complaints@vfxplc.com](mailto:complaints@vfxplc.com)

**Telefon:** 0207 959 6880 lub nasze numery zagraniczne: Polska: +48(22) 307 3560, Irlandia: +35 314 311 076, Holandia: +31 107 131 823, Niemcy: +49 610 399 38 000.

**Adres:** Grosik Complaints, VFX Financial PLC, 65 Leadenhall Street, London EC3A 2AD

Po otrzymaniu skargi dołożymy wszelkich starań, aby odpowiedzieć na nią w ciągu 48 godzin. W przypadku jednak gdy będziemy musieli przeprowadzić dodatkowe dochodzenia wewnętrzne otrzymasz od nas list w ciągu 7 dni roboczych.

List taki będzie zawierał:

- wyjaśnienie, dlaczego inna osoba odpowiada, jeśli nie jest to osoba, do której skierowałeś skargę;
- nazwisko i stanowisko osoby zajmującej się skargą;
- termin, w którym będziemy korespondować dalej, co nie będzie dłuższe niż 7 dni roboczych od otrzymania Twojej skargi oraz kopię naszych procedur rozpatrywania reklamacji.

W przypadku, gdy nasze dochodzenie potrwa dłużej niż 7 dni roboczych, otrzymasz od nas list wyjaśniający dlaczego nie otrzymałeś jeszcze odpowiedzi na swoją skargę oraz informację kiedy taka odpowiedź nastąpi. Ostateczna odpowiedź musi zostać udzielona w ciągu 8 tygodni od złożenia skargi.

## **Krok 2: Kontakt z Financial Ombudsman Service (FOS)**

Jeśli nasza odpowiedź na Twoją skargę nie jest satysfakcjonująca lub minęło 8 tygodni od złożenia pierwszej skargi, możesz skierować skargę do FOS. Jeśli chcesz, aby FOS zbadał Twoją reklamację, musisz skontaktować się z nimi w ciągu 6 miesięcy od daty ostatecznej odpowiedzi wydanej przez VFX.

Dane kontaktowe FOS:

**Email:** [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

**Telefon:** 0800 023 4567, +44 207 964 0500 (spoza UK)

**Adres:** Exchange Tower, London E14 9SR