

**Procedura składania i rozpatrywania reklamacji  
obowiązująca w VFS Usługi Finansowe Polska sp. z o.o.  
(dalej VFS)**

1. W przypadku gdy osoba składająca reklamację ma zastrzeżenia co do usług świadczonych przez VFS, uprawniona jest do złożenia reklamacji na formularzu reklamacji, w oddziale VFS w Młochowie Al. Katowicka 215, 05-831 Młochów:
  - a) w formie pisemnej poprzez złożenie formularza reklamacji – osobiście w oddziale VFS w Młochowie bądź listownie na adres VFS Usługi Finansowe Polska Sp. z o.o., Al. Katowicka 215, 05-831 Młochów;
  - b) ustnie – telefonicznie pod numerem +48 22 383 48 15 poprzez wypełnienie dedykowanego formularza przez pracownika VFS;
  - c) w formie wiadomości elektronicznej – poprzez wysłanie formularza reklamacyjnego na adres [biuro@vfsco.com](mailto:biuro@vfsco.com)

Jednocześnie wskazuje się, że podmiotem dedykowanym do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji jest VFS Usługi Finansowe Polska sp. z o.o. Oddział w Młochowie Al. Katowicka 215, 05-831 Młochów.

2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) oznaczenie osoby składającej reklamację;
  - b) opis zdarzenia, którego dotyczy;
  - c) wskazanie zastrzeżenia co do usług/i oferowanych/ej przez VFS;
  - d) wyraźne wskazanie roszczenia osoby składającej reklamację względem VFS (tj. czego osoba składająca reklamację żąda od VFS);
  - e) numer/y umowy/umów których reklamacja dotyczy.
3. Reklamacje złożone przez osobę składającą reklamację zostaną rozpatrzone w terminie **nie dłuższym niż 30 dni** od dnia otrzymania reklamacji przez VFS.
4. W przypadku gdy osoba składająca reklamację nie wskaże w złożonej reklamacji elementów niezbędnych określonych w punkcie 2 niniejszej procedury rozpatrzenie reklamacji będzie wstrzymane do czasu uzupełnienia informacji niezbędnych do zajęcia stanowiska przez VFS.
5. Osoba składająca reklamację zostanie poinformowana w formie pisemnej o wyniku rozpatrzenia reklamacji przez VFS w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadkach bardziej skomplikowanych uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji VFS zawiadomi osobę składającą reklamację w drodze pisemnej, iż odpowiedź będzie wysłana w terminie nie dłuższym niż 60 dni od dnia otrzymania przez VFS reklamacji. Zawiadomienie zawierać będzie:
  - a) informację co do przyczyn opóźnienia;
  - b) wskazanie okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - c) określenie przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
7. W przypadku uznania przez VFS, iż reklamacja jest zasadna, roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą osoby składającej reklamację zostanie zrealizowane w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację.
8. W przypadku gdy reklamacja nie zostanie uznana przez VFS, osoba składająca reklamację jest uprawniona do:
  - a) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - b) wystąpienia z powództwem przeciwko VFS z siedzibą w Warszawie do sądu powszechnego w Warszawie właściwego miejscowo dla siedziby VFS.
9. Żadne z postanowień niniejszej procedury nie ogranicza praw osoby składającej reklamację wynikających z Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Niniejsza procedura zgodnie z ustawą wskazaną w zdaniu poprzednim zakresem podmiotowym obejmuje a) osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą; b) spółki cywilne; c) osoby fizyczne.
10. Niniejsza procedura wchodzi w życie dnia 10 października 2015 roku.