

ZASADY SKŁADANIA REKLAMACJI I ICH ROZPATRYWANIA**DATA OBOWIĄZYWANIA: OD 03.11.2025**

	PRODUKTY KREDYTOWE	POZOSTAŁE PRODUKTY I USŁUGI
Forma złożenia reklamacji	na piśmie: - osobiście w siedzibie Banku (do protokołu) - przesłana pocztą na adres Banku; - na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-12055-94156-STUGD-16 ustnie: - telefonicznie pod nr. tel. 800 103 301, 22 528 96 28 - osobiście w siedzibie Banku (do protokołu) elektronicznie: - skan pisma z odręcznym podpisem, zgodnym ze wzorem złożonym w banku, przesłany pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@vwfs.com - poprzez bankowość internetową lub aplikację mobilną - przez Formularz Reklamacyjny dostępny na stronie www.vwfs.pl	na piśmie: - osobiście w siedzibie Banku (do protokołu) - przesłana pocztą na adres Banku; - na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-12055-94156-STUGD-16 ustnie: - telefonicznie pod nr. tel. 800 103 301, 22 528 96 28 - osobiście w siedzibie Banku (do protokołu) elektronicznie: - skan pisma z odręcznym podpisem, zgodnym ze wzorem złożonym w banku, przesłany pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@vwfs.com - poprzez bankowość internetową lub aplikację mobilną - przez Formularz Reklamacyjny dostępny na stronie www.vwfs.pl
Adres siedziby	Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa	Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa
Termin rozpatrzenia reklamacji	- do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji - w szczególnie skomplikowanych przypadkach termin odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni kalendarzowych (o czym Klient zostanie powiadomiony)	Reklamacje dot. usług płatniczych: - do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji - w szczególnie skomplikowanych przypadkach termin odpowiedzi może zostać wydłużony do 35 dni roboczych (o czym Klient zostanie powiadomiony) Pozostałe reklamacje: - do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji - w szczególnie skomplikowanych przypadkach termin odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni
Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji	na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji; pocztą elektroniczną – wyłącznie na wyraźną prośbę Klienta	na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji; pocztą elektroniczną – wyłącznie na wyraźną prośbę Klienta

W przypadku nieuwzględnienia roszczenia w trybie reklamacji Klient będący osobą fizyczną może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie Rzecznika **www.rf.gov.pl**.

Mogą Państwo również wystąpić z powództwem przeciwko Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce do sądu właściwego dla Warszawy-Śródmieścia albo do sądu miejsca wykonania umowy.