

ZASADY SKŁADANIA REKLAMACJI I ICH ROZPATRYWANIA**DATA OBOWIĄZYWANIA: OD 13.03.2026**

	PRODUKTY KREDYTOWE POZOSTAŁE PRODUKTY I USŁUGI
Forma złożenia reklamacji	w formie papierowej: - pismo złożone osobiście w siedzibie Banku - pismo przesłane pocztą na adres Banku ustnie: - telefonicznie pod nr. tel. 800 103 301, 22 528 96 28 - osobiście w siedzibie Banku (do protokołu) w formie elektronicznej: - skan pisma z odręcznym podpisem, zgodnym ze wzorem złożonym w banku, przesłany pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@vwfs.com - lub na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-12055-94156-STUGD-16 - 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
Termin rozpatrzenia reklamacji	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 kalendarzowych (o czym Klient zostanie powiadomiony)
Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji	- Jeśli reklamację złożono w formie papierowej, odpowiedź wyślemy w tej samej formie, chyba że Klient zawnioskuje o odpowiedź e-mailem. - Jeśli reklamację złożono e-mailem, w bankowości elektronicznej, przez Formularz Reklamacyjny lub w aplikacji mobilnej, odpowiedź wyślemy e-mailem, chyba że Klient zawnioskuje o odpowiedź w formie papierowej. - Jeśli reklamację złożono na adres do doręczeń elektronicznych, odpowiedź wyślemy e-mailem na adres do doręczeń elektronicznych, chyba że Klient zawnioskuje o odpowiedź w formie papierowej. - Jeśli reklamację złożono ustnie, odpowiedź wyślemy w formie wybranej przez Klienta w trakcie jej składania (w formie papierowej lub e-mailem).

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 właściwego dla Państwa miejsca zamieszkania.