

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

THE KEY TO MOBILITY

ZASADY SKŁADANIA REKLAMACJI I ICH ROZPATRYWANIA

DATA OBOWIĄZYWANIA: OD 20.12.2018 R.

	KREDYT SAMOCHODOWY	BANKOWOŚĆ INTERNETOWA
Forma złożenia reklamacji	<ul style="list-style-type: none">• pisemnie na adres: Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce, Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa• telefonicznie pod nr. tel. 800 103 301, 22 528 96 28• osobiście do protokołu w siedzibie Banku• pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@vwfs.com	<ul style="list-style-type: none">• pisemnie na adres: Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce, Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa• telefonicznie pod nr. tel. 800 103 301, 22 528 96 28• osobiście do protokołu w siedzibie Banku• przy pomocy Serwisu e-direct
Miejsce złożenia reklamacji	siedziba Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce (Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa)	siedziba Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce (Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa)
Termin rozpatrzenia reklamacji	<ul style="list-style-type: none">• 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)	<ul style="list-style-type: none">• 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)
Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji	na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji	na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji

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.
- Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich (w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Bank). Zasady postępowania przed Arbitrem określa Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępny na stronie www.zbp.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.