

# VOLKSWAGEN BANK

## 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"><li>• pisemnie na adres: Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce, Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa</li><li>• telefonicznie pod nr. tel. 800 103 301, 22 528 96 28</li><li>• osobiście do protokołu w siedzibie Banku</li><li>• pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@vwfs.com</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• pisemnie na adres: Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce, Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa</li><li>• telefonicznie pod nr. tel. 800 103 301, 22 528 96 28</li><li>• osobiście do protokołu w siedzibie Banku</li><li>• przy pomocy Serwisu e-direct</li></ul>
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"><li>• do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji</li><li>• w szczególnie skomplikowanych przypadkach termin odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni kalendarzowych (o czym Klient zostanie powiadomiony)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji</li><li>• w szczególnie skomplikowanych przypadkach termin odpowiedzi może zostać wydłużony do 35 dni roboczych (o czym Klient zostanie powiadomiony)</li></ul>
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](http://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](http://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.