

Polityka reklamacji

Data publikacji: 25/03/2019

DiPocket Limited (dalej „DiPocket”) podlega nadzorowi brytyjskiego Urzędu ds. Regulacji Działalności Finansowej (UK Financial Conduct Authority, dalej „FCA”) i w związku z tym jest zobowiązana do wdrożenia właściwych zarządczych mechanizmów kontrolnych oraz podjęcia uzasadnionych działań w celu zapewnienia, że zgłaszane przez klientów reklamacje będą rozpatrywane w sposób zadowalający, pozwalający identyfikować i usuwać wszelkie powtarzające się i systemowe problemy, a także rozwiązywać poszczególne problemy zidentyfikowane w ramach konkretnych reklamacji.

DiPocket prowadzi ewidencję reklamacji, w której przechowuje kompletną dokumentację dotyczącą każdej reklamacji przez czas nieograniczony, od momentu jej otrzymania. Proces rozpatrywania reklamacji nadzoruje Rada Dyrektorów DiPocket, która jako spółka podlegająca nadzorowi ma obowiązek przekazywania FCA półrocznych raportów o wszystkich otrzymanych reklamacjach.

Ponadto DiPocket stawia sobie za cel rozpatrywanie reklamacji w sposób zapewniający najwyższy poziom obsługi oraz uczciwe traktowanie klienta.

Czego klient może oczekiwać w wypadku reklamacji

Jeżeli Użytkownik ma jakiegokolwiek powody do niezadowolenia ze swojego rachunku w DiPocket, proszę nas o tym zawiadomić, aby umożliwić nam rozwiązanie zgłoszonego problemu. Reklamacje można zgłaszać:

1. na piśmie przesłanym pocztą, Reklamację na piśmie można przesłać na adres:
 - a. DiPocket Limited Sp.z o.o. Oddział w Polsce, Suite 113 Wierzbowa Business Center ul. Wierzbowa 9/11, Warszawa, Polska
 - b. Customer Service, Suite 532 - Metal Box Factory, 30 Great Guildford Street, London, SE1 0HS, United Kingdom;
2. telefonicznie, dzwoniąc pod numer telefonu: +48 22 209 2555 lub +44 203 807 0660;
3. drogą elektroniczną z wykorzystaniem metod kontaktu dostępnych na stronie internetowej dipocket.org/pl/contact.

Na wszystkie otrzymane reklamacje zostanie udzielona odpowiedź. Dotyczy to również reklamacji dotyczących naszego pracownika. Staramy się odpowiedzieć na odebrane reklamacje w przeciągu 24 godzin. Jeśli reklamacja zostanie złożona w dzień wolny od pracy lub święto, zostanie odebrana w przeciągu 24 godzin od momentu powrotu pracowników do pracy, przykładowo jeśli otrzymamy wiadomość z reklamacją w niedzielę, zostanie uznana jako otrzymana o godz. 9:00 rano w następujący dzień roboczy tj. poniedziałek.

Jeśli nie jest możliwym udzielenie szczegółowej i wyczerpującej odpowiedzi w ciągu 24 godzin od jej odebrania, wysłana zostanie wiadomość potwierdzająca odebranie reklamacji i informująca, że odpowiedź zostanie przygotowana w ciągu 5 dni roboczych.

Naszą ostateczną odpowiedź prześlemy w ciągu 15 dni od otrzymania reklamacji. W wyjątkowych okolicznościach, jeżeli zgłoszona sprawa okaże się szczególnie złożona i nie będziemy w stanie rozstrzygnąć reklamacji wcześniej z powodów niezależnych od nas, poinformujemy o powodzie opóźnienia i podamy ostateczną odpowiedź nie później niż w ciągu 35 dni od jej otrzymania, a także poinformujemy o możliwości złożenia zażalenia do Rzecznika Finansowego.

Odpowiedz zostanie przekazana na piśmie lub w innym trwałym medium. Odpowiedz może zostać przekazana przez pocztę elektroniczną, jeśli takie jest życzenie Użytkownika.

Jeśli klient nie jest zadowolony ze sposobu, w jaki załatwiona została reklamacja, ma prawo przekazać sprawę do Rzecznika Finansowego, ul. Aleje Jerozolimskie 87, 01-001 Warszawa, Polska. Strona internetowa: www.rf.gov.pl, email: biuro@rf.gov.pl

Można również złożyć zażalenie do Komisji Nadzoru Finansowego lub do Rzecznika Finansowego. Adresy do składania zażeń:

1. Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, strona internetowa: www.knf.gov.pl, e-mail: knf@knf.gov.pl;
2. Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, Londyn E14 9SR, telefon 0 800 023 4567 (+44 20 7964 0500 dla dzwoniących spoza Wielkiej Brytanii), strona www.financial-ombudsman.org.uk.