



Complaint Policy

One Money Mail Ltd T/As Sami Swoi aims to provide a professional service to our customers of the highest standard, and to respond to all enquiries in a helpful way. We recognise that, as with every organisation, the level of service we provide may sometimes fall below the standard we aim for, and which customers are entitled to expect. If you believe this has happened, we would like to know about it, so that we can help resolve whatever problem you have experienced, and so that we can learn where things went wrong.

If you wish to make a complaint, you can do this in writing by means of a letter, e-mail – or by phone. In the case of e-mails, we ask our customers to indicate whether they will prefer our reply to be sent by this method, and if not, then we ask them to state their phone number or mailing address. We will need to know exactly what happened and when, and what went wrong. We will contact you within 5 working days of receiving your complaint to advise you that we are looking into it, and when you can expect to hear back from us.

In the first instance, complaints will be referred to the member of staff who dealt with the incident when it occurred. This will allow us to provide precise information, including the steps being taken to resolve the issue. We will do our best to deal with the complaint thoroughly, and provide a timely response. Our target time for handling a complaint is 15 working days from the day when we receive the complaint. If in that period it is not possible to provide a full answer – for example because the case needs to be studied in more detail – we will provide a provisional answer, together with an explanation of what steps are being taken to resolve the complaint, the projected time for a complete answer, and the name of the person who will provide it. Our first response to a complaint should result in a satisfactory resolution of the problem. However, if you are not satisfied with our answer, you may send a letter or e-mail to our Complaints Specialist, who will examine the case afresh. Our Complaints Specialist is:

Ania Gut

e-mail: ania.gut@1mm.eu

address: 84 Uxbridge Road, London W13 8RA

Tel: +44 (0) 207 100 2759

Our Final Decision

Our Complaints Specialist will re-examine the complaint thoroughly, and will write to let you know the outcome. This will be a detailed letter which will describe what we found to have happened in your case, why we made our decision, and what we intend to do as a result of your complaint. The decision of our Complaints Specialist will constitute our final decision. If you feel that the outcome of a complaint at this stage is unsatisfactory, you may ask the Financial Ombudsman Service (FOS) to review the case, but you must do so within 6 months of the date of our final decision letter. A complaint to FOS will not affect your statutory rights. FOS is an independent service for resolving disputes between financial services institutions and their customers, and their service is free. The address you should write to is:-

Financial Ombudsman Service

South Quay Plaza

183 Marsh Wall

London

E14 9SR

E-mail: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Tel: 0800 0 234 567 or 0300 123 9 123

Online: financial-ombudsman.org.uk

These details will always be included with our final decision, together with a statement of your right to refer the matter to FOS. We aim to reach our final decision on all complaints within 8 weeks from the date they are notified to us. If, for any reason, this is not possible, then we will state the cause for this, and appoint a new deadline for resolving it.

If you are reading this, it may be because something has gone wrong. We are sorry if this has happened; we can assure you that your complaint will be looked into thoroughly and we will use our best endeavours to put the matter right.

Zasady rozpatrywania reklamacji

Spółka One Money Mail Ltd prowadząca działalność pod nazwą Sami Swoi ma na celu świadczenie klientom profesjonalnych usług na najwyższym poziomie oraz udzielanie pomocnych odpowiedzi na ich pytania. Zdajemy sobie sprawę, że tak jak w każdej organizacji, poziom świadczonych przez nas usług może czasem odbiegać od standardu, do którego dążymy i którego klienci mają prawo od nas oczekiwać. Jeżeli uważają Państwo, że taka sytuacja miała miejsce, prosimy o poinformowanie nas o niej. Dzięki temu będziemy mogli jej zaradzić oraz dowiedzieć się, w którym momencie wystąpił problem.

Reklamacje można składać na piśmie, drogą elektroniczną lub przez telefon. W razie złożenia reklamacji drogą elektroniczną prosimy naszych klientów o wskazanie, czy chcą otrzymać naszą odpowiedź również na adres e-mail, a w razie odmowy prosimy o podanie numeru telefonu i adresu korespondencyjnego. Prosimy dokładnie opisać co się stało, kiedy i jaki dokładnie mieli Państwo problem. Skontaktujemy się z Państwem w ciągu 5 dni roboczych do dnia otrzymania reklamacji celem poinformowania o rozpoczęciu jej rozpatrywania oraz poinformowania o terminie następnego kontaktu z naszej strony. Pierwszym krokiem jest skierowanie reklamacji do pracownika, który prowadził daną sprawę w chwili wystąpienia problemu. Pozwoli nam to przekazać Państwu precyzyjne informacje, które uwzględnią działania podjęte w celu rozwiązania problemu. Dołożymy wszelkich starań, aby dogłębnie zbadać sprawę oraz udzielić odpowiedzi w możliwie krótkim czasie. Co do zasady reklamacja powinna zostać rozpatrzona w ciągu 15 dni roboczych od jej otrzymania. Jeżeli w tym terminie nie będzie możliwe udzielenie pełnej odpowiedzi – np. w związku z koniecznością bardziej szczegółowego rozpatrzenia sprawy – udzielimy niepełnej odpowiedzi wraz z informacją o dalszych podjętych przez nas krokach, przewidywanym czasie udzielenia pełnej odpowiedzi oraz imieniem i nazwiskiem osoby, która przekaze tę odpowiedź. Nasza pierwsza odpowiedź na reklamację powinna rozwiązać problem w satysfakcjonujący dla Państwa sposób. Jeżeli jednak tak się nie stanie, mogą Państwo przesłać pismo lub e-mail do naszego specjalisty ds. reklamacji, który ponownie rozpatrzy sprawę. Specjalistą do spraw reklamacji jest:

Ania Gut

e-mail: ania.gut@1mm.eu

address: 84 Uxbridge Road, London W13 8RA

Tel: +44 (0) 207 100 2759

Ostateczna decyzja

Nasz specjalista ds. reklamacji ponownie starannie rozpatrzy reklamację oraz pisemnie zawiadomi Państwo o swojej decyzji. Pismo będzie w szczególności sposobem opisywać nasze ustalenia w Państwa sprawie, zawierać uzasadnienie naszej decyzji oraz opis działań, które zamierzamy podjąć w związku ze złożoną przez Państwa reklamacją. Decyzja naszego specjalisty ds. reklamacji będzie naszą ostateczną decyzją. Jeżeli uznają Państwo, że na tym etapie wynik reklamacji jest dla Państwa niezadowolający, mogą się Państwo zgłosić do brytyjskiego rzecznika konsumentów ds. usług finansowych (Financial Ombudsman Service - FOS) z wnioskiem o ponowne zbadanie sprawy, ale należy to zrobić w ciągu 6 miesięcy od daty naszej ostatecznej decyzji. Złożenie zażalenia u rzecznika konsumentów ds. usług finansowych nie będzie miało wpływu na prawa przysługujące Państwu z mocy ustawy. Rzecznik konsumentów ds. usług finansowych to niezależna instytucja powołana do rozstrzygnięcia sporów zaistniałych pomiędzy instytucjami finansowymi a ich klientami. Rzecznik świadczy usługi bezpłatnie. Adres poniżej:

Financial Ombudsman Service

South Quay Plaza

183 Marsh Wall

London

E14 9SR

E-mail: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Tel: 0800 0 234 567 or 0300 123 9 123

Online: financial-ombudsman.org.uk

Powyższe informacje będą znajdować się również w naszej ostatecznej decyzji, wraz z adnotacją o przysługującym Państwu prawie do przekazania sprawy do rozpatrzenia przez rzecznika. Dążymy do tego, aby udzielać ostatecznej decyzji w sprawie wszystkich reklamacji w ciągu 8 tygodni od ich złożenia. Jeżeli z jakiegokolwiek powodu będzie to niemożliwe, poinformujemy Państwa o przyczynie opóźnienia oraz wyznaczymy nowy termin na rozpatrzenie sprawy. Jeżeli czytają Państwo ten komunikat, może to oznaczać, że coś nie przebiega pomyślnie. Przykro nam z powodu zaistniałej sytuacji, zapewniamy, że Państwa reklamacja zostanie starannie rozpatrzona, a my dołożymy starań, aby rozwiązać problem.