



COMPLAINTS POLICY AND PROCEDURE | OPEN FINANCE DEBT SOLUTIONS LTD

Our aim **Nasz cel**

Our aim is to ensure we offer all our customers an excellent level of service across all areas of our business. If at any time we have given you a less than satisfactory service, we undertake to do everything reasonable to put it right.

If you are dissatisfied with any of our services, please contact your Client Service Officer in the first instance who will do their best to resolve your complaint.

Naszym celem jest zapewnienie wszystkim naszym klientom doskonałego poziomu usług we wszystkich obszarach naszej działalności. Jeśli w jakimkolwiek momencie udzielimy ci mniej niż zadowalającej usługi, podejmiemy wszelkie rozsądne działania, aby to naprawić.

Jeśli jesteś niezadowolony z którejkolwiek z naszych usług, w pierwszej kolejności skontaktuj się ze swoim specjalistą ds. Obsługi klienta, który dołoży wszelkich starań, aby rozwiązać twoją skargę.

What is a complaint? **Co to jest zażalenie?**

A complaint can be defined as 'Any expression of dissatisfaction, whether oral or written, and whether justified or not, from or on behalf of an eligible complainant about the firm's provision of, or failure to provide, a financial service'

Może być zdefiniowane jako "Każde wyrażenie niezadowolenia, ustne lub pisemne, a także uzasadnione lub nie, w imieniu uprawnionego składającego skargę na temat usług świadczonych przez firmę lub niedotrzymania usługi finansowej"

How to make a complaint? **Jak zgłosić zażalenie?**

If you wish to make a complaint about the service, you have received please contact our office in London:

Jeśli chcesz złożyć skargę na nasze usługi, skontaktuj się z naszym biurem w Londynie:

By Phone: 0330 133 1369 *

By SMS: 075 0777 9666 *

By Email: complaints@openfinance.co.uk

By Mail: Complaints

Open Finance Debt Solutions Limited

Kemp House

160 City Road

London

EC1V 2NX

*calls are charged at the same rates as 01/02 number on mobile tariffs.

*połączenia są naliczane według tych samych stawek, co liczba 01/02 w taryfach mobilnych

What do you need to make a complaint? **Co potrzebujesz żeby zgłosić zażalenie?**

Please have the following available when you call, or include them in any email or letter that you send us:

- 1) Your full name, address
- 2) Details of what you believe has not been dealt with properly
- 3) Copies of any correspondence or documents relating to your complaint
- 4) How you wish to resolve the complaint

Prosimy przygotuj poniższe informację, dzwoniąc lub dołączając je w e-mailu lub liście, które nam przesyłasz:

- 1) Twoje pełne imię i nazwisko, adres
- 2) Szczegółowe informacje o tym co odbyło się nieprawidłowo
- 3) Kopie wszelkiej korespondencji lub dokumentów dotyczących Twojej skargi
- 4) W jaki sposób chcesz rozwiązać skargę

What happens next? **Co dzieje się dalej?**

Initially we would ask you to contact your Client Service Officer who will try to resolve your complaint over the telephone. If you are satisfied with the outcome following this, no further action will be taken.

If we are unable to resolve your complaint at first contact, or you would prefer to submit your complaint in writing, a written acknowledgement will be issued to you; promptly and no later than five working days from receiving your complaint.

Your concerns will be fully investigated by the Complaints Officer along with the Insolvency Practitioner. A final response will be issued to you within eight weeks of the initial receipt of your complaint or we will explain why we are not able to issue a response.

During this time the Complaints Officer may need to contact you to seek additional information or clarification to ascertain the facts surrounding your complaint.

If we uphold your complaint we will take the appropriate steps to rectify the error promptly, offer an apology for the error and offer redress or remedial action where appropriate.

If you are not satisfied with our response to your complaint you have the right to make a formal complaint.

Początkowo poprosimy Cię o skontaktowanie się ze swoim specjalistą ds. obsługi klienta, który spróbuje rozwiązać twoją skargę przez telefon. Jeśli jesteś zadowolony z wyniku rozmowy żadne dalsze działania nie zostaną podjęte.

Jeśli nie uda nam się rozwiązać Twojej skargi przy pierwszym kontakcie lub wolisz złożyć skargę na piśmie, otrzymasz pisemne potwierdzenie; niezwłocznie i nie później niż w ciągu pięciu dni roboczych od otrzymania Twojej skargi.

Twoje obawy zostaną w pełni zbadane przez tzw. Complaints Officer i Insolvency Practitioner. Ostateczna odpowiedź zostanie udzielona w ciągu ośmiu tygodni od pierwszego otrzymania skargi lub wyjaśnimy, dlaczego nie jesteśmy w stanie udzielić odpowiedzi.

W tym czasie Complaints Officer może być zmuszony do skontaktowania się z Tobą w celu uzyskania dodatkowych informacji i ustalenia faktów dotyczących Twojej skargi.

Jeśli utrzymamy skargę, podejmiemy odpowiednie kroki w celu niezwłocznego usunięcia błędu, przeproszenia za błąd i zaoferowania w razie potrzeby środków odwoławczych lub naprawczych.

Jeśli nie jesteś usatysfakcjonowany naszą odpowiedzią na twoją skargę, masz prawo złożyć oficjalną skargę.

When will the complaint be resolved? Kiedy zażalenie zostanie rozwiązane?

We will consider a complaint as resolved when you, the complainant, have indicated acceptance of a response from the respondent (Open Finance Debt Solutions).

Rozpatrzymy skargę jako rozstrzygniętą, gdy Ty, skarżący, wyrazisz zgodę na odpowiedź respondenta (Open Finance Debt Solutions)

The Financial Ombudsman Service.

If you are not satisfied with our final response you have the right to complain to the Financial Ombudsman Service, their contact details can be found below. You must do this within six months of our final response.

When we send you our final response, we will also provide you with a copy of the Financial Ombudsman Service's explanatory Leaflet. Alternatively, you can obtain a copy from:

Jeśli nie jesteś usatysfakcjonowany naszą ostateczną odpowiedzią, masz prawo złożyć skargę do Rzecznika ds. Usług Finansowych, którego dane kontaktowe znajdują się poniżej. Musisz to zrobić w ciągu sześciu miesięcy od ostatecznej odpowiedzi.

Kiedy wyślemy ci naszą ostateczną odpowiedź, prześlemy ci również kopię ulotki informacyjnej Biura Rzeczników Finansowych. Możesz również uzyskać kopię z:

Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London E14 9SR.

www.financial-ombudsman.org.uk

Or by freephone: **0800 023 567 ***

Standard Telephone: **0300 123 1 123 ***

Outside of the UK: **+44 20 7964 0500**

* calls are charged at the same rates as 01/02 number on mobile tariffs.

* połączenia są naliczane według tych samych stawek, co liczba 01/02 w taryfach mobilnych

Updates **Aktualizacje**

Open Finance Debt Solutions may change this policy from time to time by updating this page. This may occur due to change in regulatory framework or a change in contact information. Any changes to this policy will be made here. This policy is effective as of March 2018.

Open Finance Debt Solutions może zmieniać tę politykę od czasu do czasu, aktualizując tę stronę. Może to nastąpić w wyniku zmiany ram prawnych lub zmiany danych kontaktowych. Wszelkie zmiany w tych zasadach zostaną wprowadzone tutaj. Ta polityka obowiązuje od marca 2018 roku.

Copyright © Open Finance Debt Solutions Ltd 2018