

BANK TRANSFERS AND OTHER ON-LINE PAYMENTS

These Terms and Conditions govern the on-line money transfer service provided to you by VARSOVIAFX LIMITED T/A VarsoviaFX.co.uk, a company registered at 3RD FLOOR, 207 REGENT STREET, LONDON W1B 3HH (company number 08746313). Our head office address is Alexander House, 7 Oaklands Gate, Northwood, HA6 3AA, telephone number: 0208 099 4933, email: bok@varsoviafx.com or office@varsoviafx.com. We are authorised by the Financial Conduct Authority as an Authorised Payment Institution (registration number 767993) for the provision of payment services.

DEFINITIONS

In these Terms and Conditions:-

'VARSOVIAFX LIMITED, 'we', 'us' or 'our' means VarsoviaFX Limited trading as VarsoviaFX.co.uk.

'Customer', 'you' or 'your' means you, the person(s) or corporate body who holds a payment account or gives a payment instruction, to whom we have allocated a User Identification Number (User ID) and includes any Authorised User.

'Authorised User' means any person authorised by you to use the Service.

'Service' means the internet money transfer service offered by VarsoviaFX Limited to customers to enable customers to carry out Payment Instructions.

'Payment Instruction' means an instruction submitted via the Service requesting the execution of a payment transaction.

'Security Information' means the User Identification Number (User ID) allocated to you by VarsoviaFX Limited, and the Password chosen by you when you first access the Service.

'Payment Transaction' means an act, initiated by you or by the payee, of placing, transferring or withdrawing funds.

'Payment Account' means an account held in the name of a customer which is used for the execution of individual or successive payment transactions.

1. SENDING A PAYMENT

1.1. You must provide us with information which clearly identifies:

- the individual or corporate body to whom you are sending the money (the "payee"); and/or
- details of the payee's payment account (if they have one).

1.2. We are not responsible for (but you will be responsible for) the accuracy of the information provided by you and shall not be liable for any loss incurred or damage suffered by you due to any such information being inaccurate or incomplete.

1.3. You must notify us immediately if you become aware of any error or suspected error in the Service or in any transaction resulting from using it.

1.4. Where a payment is made to a wrong recipient because you have provided the incorrect payment routing information (e.g. sort code, account number) the regulations require that the payee's bank must co-operate with us in our efforts to recover funds. If we are unable to recover the funds, the payee bank must, on written request, provide you with all relevant

PRZELEWY BANKOWE ORAZ INNE PŁATNOŚCI PRZEZ INTERNET

Niniejsze Warunki Świadczenia Usług regulują świadczenie usługi internetowych przekazów pieniężnych oferowanej pod nazwą handlową VarsoviaFX.co.uk przez spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością VARSOVIAFX LIMITED, zarejestrowaną pod numerem 08746313. Adres rejestracji spółki to: 3RD FLOOR, 207 REGENT STREET, LONDON W1B 3HH. Siedziba główna spółki mieści się w Londynie pod adresem Alexander House, 7 Oaklands Gate, Northwood, HA6 3AA, nr telefonu: 0208 099 4933, adres e-mail: bok@varsoviafx.com, or office@varsoviafx.com.

Spółka została uprawniona do świadczenia usług finansowych przez Financial Conduct Authority (numer rejestracyjny 767993).

DEFINICJE

Znaczenie terminów używanych w niniejszych Warunkach Świadczenia Usług:

„VARSOVIAFX LIMITED” oznacza spółkę VarsoviaFX Limited oferującą usługę pod nazwą handlową VarsoviaFX.co.uk.

„Klient” oznacza osobę fizyczną bądź osoby fizyczne lub osobę prawną, która posiada konto lub zleca płatność przelewu i której przydzielono Numer Identyfikacyjny Użytkownika [ang. User ID]; termin ten odnosi się także do każdego Upoważnionego Użytkownika.

„Upoważniony Użytkownik” oznacza każdą osobę upoważnioną przez Klienta do korzystania z Usługi.

„Usługa” oznacza usługę internetowego przekazu pieniężnego oferowaną przez VarsoviaFX Limited w celu umożliwienia realizacji Poleceń Płatności.

„Polecenie Płatności” oznacza złożone za pośrednictwem Usługi polecenie przekazania na rachunek bankowy w Polsce płatności.

„Informacje Bezpieczeństwa” oznaczają Numer Identyfikacyjny Użytkownika przydzielony przez VarsoviaFX Limited oraz Hasło wybrane przez Klienta podczas pierwszego dostępu do Usługi.

„Transakcja Płatnicza” rozumiana jest przez inicjowanie, składanie przez Klienta lub przez odbiorcę płatności lub odbieranie środków.

„Konto Płatnicze” oznacza rachunek prowadzony w imieniu klienta, który jest wykorzystywany do realizacji pojedynczych lub kolejnych transakcji płatniczych.

1. PRZEKAZANIE PŁATNOŚCI

1.1. Klient musi podać nam dane jednoznacznie identyfikujące:

- Osobę fizyczną lub prawną, której Klient przekazuje środki pieniężne („odbiorcę płatności”); lub/też
- Szczegółowe dane rachunku bankowego odbiorcy płatności, (jeśli odbiorca płatności taki rachunek posiada).

1.2. Nie ponosimy odpowiedzialności za poprawność danych wprowadzonych przez Klienta i za jakiegokolwiek straty lub szkody poniesione przez Klienta na skutek nieprawidłowości lub niekompletności danych (odpowiedzialność taką ponosi Klient).

1.3. Klient jest zobowiązany do natychmiastowego powiadomienia nas w przypadku stwierdzenia jakiegokolwiek błędu lub podejrzenia błędu w Usłudze lub transakcji, wynikającej z korzystania z Usługi.

1.4. W przypadku gdy Polecenie Płatności zostało niepoprawnie zrealizowane na skutek podania przez Klienta błędnych danych

information for you to claim repayment of the funds.

2. TIMING

2.1 We will transfer your payment so that the money reaches the payee's bank no later than the end of the third business day after we receive your Payment Instruction. Where you want money transferred on a specific day, you agree that the time we receive your Payment Instruction is deemed to be that specific day on which we are to execute your money transfer.

2.2. If we did not receive your Payment Instruction before 17.00 hrs on a business day for us (or if we received it on a day which is not a business day for us), we will treat it as if we received it on the next business day. "Business day" means a day on which we are open for business (other than a Saturday or Sunday or a public holiday in Poland or the U.K.)

3. FEES AND CHARGES

When you are sending money, you agree to pay us, at the time we accept your Payment Instruction, the fees which are notified to you on the summary page before you submit your Payment Instruction.

We hold the money to be transferred, and your fee, upon trust for you until your Payment Instruction has been completed and the money received by the payee. If through any fault on our part your Payment Instruction cannot be executed, the money and your fee will be returned to you.

4. EXCHANGE RATE

The exchange rate applied to the money you are sending will be notified to you on the summary page before you submit your Payment Instruction. We usually convert your money from sterling (£) into Polish Zlotys at the time of transfer so your payee receives the relevant amount in Zlotys.

5. USE OF THE SERVICE

5.1 The Customer irrevocably authorizes VarsoviaFX Limited to act on all Payment Instructions received via the Service. You cannot change or stop a Payment Instruction which you give to us as, once we have been given a Payment Instruction, we start to process the transfer of funds. This irrevocable mandate shall survive any termination of the Service. We shall not be liable for any loss resulting from our compliance with a Payment Instruction. Notwithstanding the foregoing, we may in our absolute discretion refuse to carry out a Payment Instruction, or reverse any action taken by us in response to a Payment Instruction.

5.2 We are not obliged to perform our obligations if abnormal circumstances or circumstances beyond our control whether foreseeable or not prevent us from doing so.

5.3 We do not warrant or guarantee the speed, resolution of or access to the Service or that the Service will be free from interruption.

5.4 We will supply you with Security Information. You must keep your Security Information secret and take all reasonable precautions to prevent its unauthorised or fraudulent use. Whilst we will check that a Payment Instruction is given with the correct Security Information, we shall not be obliged to take any further steps to check that the Payment Instruction has been given by you or an Authorised User. We may act on any instructions given using the Security Information and shall not be liable for any action taken or loss resulting from the receipt of such instructions given by any unauthorised person using the Security Information. You agree to notify us immediately if you

odbiorcy (np. błędny numer rachunku bankowego), regulacje prawne wskazują, iż bank posiadacza błędnie wskazanego rachunku ma obowiązek współpracować z naszą firmą w celu odzyskania przekazanych środków pieniężnych. Brak możliwości odzyskania środków pieniężnych przez naszą firmę powoduje, iż bank posiadacza błędnie wskazanego rachunku, na pisemną prośbę Klienta, powinien wskazać bezpośrednio możliwości z jakich może skorzystać Klient by odzyskać środki pieniężne we własnym zakresie.

2. CZAS REALIZACJI

2.1. Przekaz Płatności jest realizowany w taki sposób, aby środki trafiły na konto bankowe odbiorcy płatności nie później niż na koniec trzeciego dnia roboczego po tym, jak otrzymamy od Klienta Polecenie Płatności. W przypadku, gdy Klient zechce, by przekaz został zrealizowany określonego dnia, musi zaakceptować fakt, że za datę określoną, jako termin realizacji przekazu pieniężnego na uznaje się dzień, w którym otrzymaliśmy od Klienta Polecenie Płatności.

2.2. Jeśli nie otrzymamy od Klienta Polecenia Płatności do godz. 17.00 dnia roboczego (lub jeśli otrzymamy Polecenie Płatności w dniu, który nie jest dniem roboczym), uznaje się je za otrzymane następnego dnia roboczego. „Dzień roboczy” oznacza każdy dzień, w którym VarsoviaFX Limited zwykle prowadzi działalność (tj. każdy dzień za wyjątkiem sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce lub Wielkiej Brytanii).

3. OPŁATY I PROWIZJE

Klient wyraża zgodę na uiszczenie opłat z chwilą przyjęcia Polecenia Płatności przez nas, o których został powiadomiony przed złożeniem Polecenia Płatności za pośrednictwem strony z podsumowaniem transakcji. Jesteśmy w posiadaniu Klienta pieniędzy, które zostały nam powierzone i które mają być przesłane oraz opłatę do momentu, kiedy Instrukcja Płatności zostanie zakończona, a pieniądze trafią do odbiorcy. Jeśli z jakiegoś powodu po naszej stronie Instrukcja Płatności nie może być wykonana, pieniądze oraz opłata zostanie zwrócona.

4. KURS WYMIANY WALUT

O kursie wymiany walut, zastosowanym do przeliczenia przekazywanych środków pieniężnych Klient jest powiadamiany przed złożeniem Polecenia Płatności za pośrednictwem strony z podsumowaniem transakcji. Standardowo środki pieniężne są przeliczane z funtów szterlingów (GBP) na polskie złote (PLN) w momencie dokonywania przekazu, aby odbiorca płatności otrzymał odpowiednią kwotę w polskich złotych.

5. KORZYSTANIE Z USŁUGI

5.1. Klient nieodwołalnie upoważnia VarsoviaFX Limited do działania w zakresie wszystkich Poleceń Płatności otrzymanych od Klienta za pośrednictwem Usługi. Klient nie może zmodyfikować ani anulować Polecenia Płatności złożonego nam, ponieważ z chwilą otrzymania Polecenia Płatności rozpoczyna się proces przekazywania środków. Takie nieodwołalne zlecenie płatnicze pozostaje w mocy bez względu na ewentualne zaprzestanie korzystania z Usługi. VarsoviaFX Limited nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty wynikające z zastosowania się do złożonego przez Klienta Polecenia Płatności. Niezależnie od powyższego, VarsoviaFX Limited może według własnego uznania odmówić realizacji Polecenia Płatności lub cofnąć działanie podjęte w odpowiedzi na Polecenie Płatności.

5.2. Jesteśmy zwolnieni z obowiązku wypełnienia zobowiązań wynikających z Usługi w przypadku zaistnienia okoliczności nadzwyczajnych lub takich, na które VarsoviaFX Limited nie ma

suspect that your Security Information has been used by an unauthorised person.

5.5 You may be entitled to redress for an incorrectly executed money transfer only if you notify us without undue delay on becoming aware of it, and in any event no later than 13 month after the date of the transfer. If we incur any liability to you, such liability will in all cases be limited to an amount equal to the value of the payment requested in your Payment Instruction. No compensation is available from the Financial Services Compensation Scheme if we are unable to meet our obligations.

5.6 VarsoviaFX Limited will not be liable for any loss incurred or damage suffered as a result of delays by third parties, such parties to include U.K and Polish banks.

5.7 The final decision as to whether payment is made in accordance with your Payment Instruction rests with your debit card issuer. We are not responsible for the decision of your debit card issuer not to make a payment requested by you.

5.8 The Customer undertakes fully and effectively to indemnify and keep indemnified at all times VarsoviaFX Limited against all actions, proceedings, claims, liabilities, costs and expenses whatsoever sustained, incurred or paid by us directly or indirectly in respect of (a) the use of the Service by the Customer or an Authorised User; (b) any breach by the Customer or an Authorised User of any of these Terms and Conditions or of any law, code or regulation.

5.9 We are not liable to you for any indirect loss or damage howsoever arising, nor for any loss of profits, loss of business, loss of goodwill, loss of opportunity, loss of bargain or any form of special damages. Neither these Terms and Conditions nor any transaction carried out under them shall confer contractual or other rights on, or be enforceable against us by, any party other than you.

5.10 You agree that you are not giving a Payment Instruction for or in connection with any criminal or illegal purpose.

5.11 You agree to help us in the discharge of our anti-money laundering, security validation and verification responsibilities by providing such information as we may request.

5.12 We have the right to block any payment transaction or payment account, or to refuse to accept a payment instruction, where there is reason to suspect fraud or other financial crime, or the unauthorised use of a payment account, or if you have failed to comply with clause 6.11.

5.13 In cases where a payment account is blocked to prevent its unauthorised use or, in reasonably justified circumstances, for failure to comply with clause 5.11, we will inform you immediately afterwards. You may contact us at bok@varsoviafx.com in order to have the payment transaction or payment account unblocked. We shall do so as soon as the reason for blocking it no longer exists. Where we have objectively established that a payment account was created for the purpose of committing fraud or money laundering, it will be blocked without any notice to you if such notice would be likely to compromise law enforcement.

5.14 We may use information about you to discharge our anti-money laundering, security validation and verification responsibilities, to provide our services and to manage our relationship with you. We may disclose this information to payers, payees and intermediaries in the course of providing our services or as required by Regulation EC 1781/2006 on Information on the Payer accompanying transfers of funds;

wpływu, a które uniemożliwiają wypełnienie zobowiązań, i to bez względu na to, czy są one do przewidzenia czy też nie.

5.3. Nie gwarantujemy szybkości ani wykonalności Usługi, dostępu do niej ani nieprzerwanej ciągłości jej działania.

5.4. Klient otrzymuje od VarsoviaFX Limited Informacje Bezpieczeństwa i jest zobowiązany do zachowania ich w tajemnicy i zastosowania wszelkich środków ostrożności w celu zabezpieczenia ich przed wykorzystaniem niezgodnym z prawem lub przez osoby nieupoważnione. VarsoviaFX Limited weryfikuje poprawność Informacji Bezpieczeństwa podawanych w momencie składania Polecenia Płatności, jednak nie ponosi odpowiedzialności za działania lub straty wynikające z otrzymania Polecenia Płatności od jakiegokolwiek osoby nieupoważnionej korzystającej z Informacji Bezpieczeństwa. W przypadku zaistnienia podejrzenia, że Informacje Bezpieczeństwa Klienta zostały wykorzystane przez osobę nieupoważnioną, Klient ma obowiązek niezwłocznego powiadomienia VarsoviaFX Limited o tym fakcie.

5.5. Prawo do ubiegania się o rekompensatę za nieprawidłowo zrealizowany przekaz pieniężny przysługuje Klientowi jedynie wówczas, gdy stwierdziwszy błąd, bez zbędnej zwłoki powiadomi VarsoviaFX Limited o tym fakcie, nie później jednak niż w ciągu 13 miesięcy od daty przekazu. Jeśli VarsoviaFX Limited weźmie na siebie zobowiązanie wobec Klienta, w każdym przypadku będzie ono ograniczone do kwoty równej wartości wymienionej w Poleceniu Płatności Klienta. W przypadku niemożności wywiązania się przez VarsoviaFX Limited ze zobowiązań, Klientowi nie przysługuje rekompensata w ramach Systemu Gwarantowania Usług Finansowych [ang. Financial Services Compensation Scheme].

5.6. VarsoviaFX Limited nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub szkody poniesione na skutek opóźnień spowodowanych przez strony trzecie, w tym m.in. brytyjskie i polskie banki.

5.7. Ostateczna decyzja, co do tego, czy płatność jest realizowana zgodnie z Poleceniem Płatności Klienta należy do wystawcy karty płatniczej. VarsoviaFX Limited nie ponosi odpowiedzialności za decyzję o odmowie realizacji płatności poleconej przez Klienta podjętą przez wystawcę karty płatniczej Klienta.

5.8. Klient zobowiązuje się do pełnego, skutecznego i trwałego przejęcia odpowiedzialności za wszelkie działania, postępowania, roszczenia, zobowiązania, koszty i wydatki podjęte, poniesione lub opłacone przez VarsoviaFX Limited bezpośrednio lub pośrednio w związku z (a) korzystaniem przez Klienta lub Upoważnionego Użytkownika z Usługi oraz (b) jakimkolwiek naruszeniem przez Klienta lub Upoważnionego Użytkownika któregokolwiek z postanowień niniejszych Warunków Świadczenia Usług bądź też przepisu prawa, kodeksu albo regulacji prawnej.

5.9. VarsoviaFX Limited nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za powstałe w jakikolwiek sposób straty ani szkody pośrednie, ani też za jakąkolwiek utratę zysków, utratę pełni swobody prowadzenia działalności gospodarczej, utratę reputacji, utratę potencjalnej sposobności, utratę potencjalnych korzyści ani jakiegokolwiek nadzwyczajne szkody. Ani niniejsze Warunki Świadczenia Usług, ani jakakolwiek transakcja zrealizowana zgodnie z nim nie nakłada na VarsoviaFX Limited żadnych zobowiązań kontraktowych ani też innych obowiązków względem innego podmiotu niż Klient i nie mogą być one

persons with whom we share information for anti-money-laundering, security verification or validation purposes; regulatory and prosecuting authorities; service providers acting on our behalf. If you wish to access or correct the information that we hold about you, please contact our Data Protection Officer at our head office or by e-mail to legal@varsoviafx.com.

6. VARIATION, TERMINATION AND SUSPENSION

6.1 VarsoviaFX Limited reserves the right to vary these Terms and Conditions at any time upon 28 days prior notice if the variation is to the Customer's disadvantage. We can effect any other variations immediately and we will notify the Customer within 28 days of such variation.

6.2 We may terminate, suspend or withdraw the use of the Service at any time. Except where security requires it or in circumstances beyond our control, or in the event of fraud or a breach of these terms by the Customer, we will give the Customer 28 days prior written notice.

7. LAW AND JURISDICTION

These Terms and Conditions shall be governed by and construed in accordance with English law, and the courts of England have exclusive jurisdiction to settle any dispute arising from or connected with them.

8. COMPLAINTS

Please tell us if you have any problems with our service: we will seek to resolve your complaint as quickly as possible. We will respond fully to your complaint in writing within 15 business days. In exceptional circumstances, where the answer cannot be given within this timescale for reasons beyond our control, we will explain the reasons for the delay and provide a final response no later than 35 business days after receipt of the complaint. If you are not happy with our response, you may refer your complaint to The Financial Ombudsman Service, South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, London E14 9SR.

dochodzone na drodze prawnej przez podmiot inny niż Klient.

5.10. Klient zobowiązuje się do nieskładania Poleczeń Płatności przeznaczonych na jakiegokolwiek cele o charakterze kryminalnym lub niezgodnym z prawem ani na działalność z nimi związaną.

5.11. Klient zobowiązuje się do wsparcia VarsoviaFX Limited w wypełnianiu obowiązków związanych z przeciwdziałaniem praniu brudnych pieniędzy oraz zapewnieniem i kontrolą bezpieczeństwa poprzez udzielanie informacji, o które prosi VarsoviaFX Limited.

5.12. Mamy prawo do zablokowania jakiegokolwiek konta lub płatności, lub do odmowy przyjęcia zlecenia płatniczego w przypadku; jeżeli istnieje powód, aby podejrzewać oszustwo lub inne przestępstwa finansowe, lub nieuprawnionego korzystania z rachunku płatniczego, lub jeśli nie zostały dotrzymane zasady zawarte w klauzuli 5.11.

5.13. W przypadku, gdy rachunek płatniczy zostanie zablokowany, aby zapobiec nieautoryzowanemu użyciu lub w racjonalnie uzasadnionych przypadkach, za blokady. Możesz skontaktować się z nami na adres e-mail bok@varsoviafx.com w celu odblokowania konta lub odblokowania transakcji płatniczej. Zrobimy to tak szybko, jeżeli nie będzie już powodu blokady. W przypadku, kiedy obiektywnie da się ustalić, że konto zostało stworzone w celu popełniania oszustw finansowych lub prania pieniędzy i będzie wiązało się to z egzekwowaniem prawa, zostanie ono zablokowane bez powiadomienia Użytkownika.

5.14. VarsoviaFX Limited może wykorzystać dane Klienta w celu wypełnienia obowiązków związanych z przeciwdziałaniem praniu brudnych pieniędzy oraz zapewnieniem i kontrolą bezpieczeństwa, wywiązania się ze świadczonej usługi i zarządzania relacją z Klientem. VarsoviaFX Limited ma prawo ujawnić takie dane płatnikom, odbiorcom i pośrednikom płatności w toku świadczenia usług i zgodnie z wymaganiami Rozporządzenia WE 1781/2006 w sprawie informacji o zleceniodawcach, które towarzyszą przekazom pieniężnym; osobom, którym VarsoviaFX Limited udziela informacji dla celów przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy oraz zapewnienia i kontroli bezpieczeństwa; urzędom nadzoru i organom ścigania; a także usługodawcom działającym w imieniu VarsoviaFX Limited. W przypadku gdy Klient zechce uzyskać dostęp do danych, którymi dysponuje VarsoviaFX Limited, lub je zmienić, musi skontaktować się z pełnomocnikiem ds. ochrony danych osobowych [ang. Data Protection Officer] w siedzibie VarsoviaFX Limited lub za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem legal@varsoviafx.com

6. ZMIANA WARUNKÓW, ZAPRZESTANIE LUB ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

6.1. VarsoviaFX Limited zastrzega sobie prawo zmiany niniejszych Warunków Świadczenia Usług w dowolnym momencie z zachowaniem 28-dniowego okresu powiadomienia, jeśli zmiana jest niekorzystna dla Klienta. Wszelkie inne zmiany mogą być wprowadzane w trybie natychmiastowym, a Klient jest o nich powiadamiany w ciągu 28 dni.

6.2. VarsoviaFX Limited ma w każdej chwili prawo do zaprzestania, zawieszenia lub wycofania się ze świadczenia Usługi na rzecz Klienta. W takim przypadku Klient otrzymuje od VarsoviaFX Limited stosowne powiadomienie z 28-dniowym wyprzedzeniem, z wyjątkiem przypadków, kiedy nie pozwalają na to względy bezpieczeństwa czy też okoliczności będące poza kontrolą VarsoviaFX Limited albo też w przypadku dokonania

przez Klienta oszustwa bądź naruszenia niniejszych Warunków Świadczenia Usług.

7. PRAWO I JURYSDYKCJA

Niniejsze Warunki Świadczenia Usług podlegają przepisom prawa angielskiego i zgodnie z nim jest interpretowany, a wyłączną jurysdykcję dla rozstrzygania sporów wynikających z niniejszych Warunków Świadczenia Usług lub z nimi związanych sprawują sądy angielskie.

8. REKLAMACJE

W przypadku wystąpienia jakichkolwiek problemów z Usługą Klient powinien powiadomić o tym fakcie VarsoviaFX Limited, która podejmie starania, by ustosunkować się do wniesionej przez Klienta reklamacji w najkrótszym możliwym terminie. Pełną odpowiedź przekazemy w formie pisemnej w ciągu 15 dni roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia. W szczególnych przypadkach, jeśli w tym czasie rozstrzygnięcie reklamacji nie będzie możliwe, np. ze względu na złożoność sprawy, Klient otrzyma informację na jakim etapie jest rozpatrywane zgłoszenie, przewidywany czas jego rozwiązania, oraz imię i nazwisko osoby, która przekaże odpowiedź w sprawie. Ostateczna odpowiedź zostanie dostarczona Klientowi nie później niż w ciągu 35 dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia. Jeśli nasze rozwiązanie okaże się niesatysfakcjonujące, Klient ma prawo przekazać reklamację do Rzecznika ds. Usług Finansowych (ang. The Financial Ombudsman Service), South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, London E14 9SR.