

Polityka dotycząca skarg

Priorytetem jest dla nas zadowolenie naszego klienta, dlatego w Insito Claims zawsze staramy się zapewnić najwyższy możliwy poziom usług dla wszystkich klientów naszej firmy. Jeśli jednak nie spełniliśmy Państwa oczekiwań, lub jeśli chcieliby Państwo złożyć skargę dotyczącą jakiegokolwiek aspektu naszych usług, chcielibyśmy dowiedzieć się o tej sytuacji jak najszybciej. Cenimy sobie Państwa opinie, ponieważ dają nam one możliwość rozwiązania problemów i udoskonalenia naszych usług dla wszystkich naszych klientów. Dołożymy wszelkich starań, aby możliwie jak najszybciej rozpatrzyć wszystkie skargi, jakie mogą Państwo mieć.

Nasza wewnętrzna procedura dotycząca skarg ma na celu ułatwienie szybkiego i sprawnego rozpatrywania wszelkich skarg dotyczących usług zarządzania wierzytelnościami, które wykonaliśmy i które podlegają przepisom Financial Conduct Authority.

Jak złożyć skargę?

Aby złożyć skargę dotyczącą naszych usług, prosimy o skontaktowanie się z nami w jeden z poniższych sposobów:

- Pisemnie: Complaints Officer, Insito Claims, Ashley House, 86-94 high Street, Hounslow TW3 1NH
- Telefonicznie: 020 8940 0069
- Za pośrednictwem wiadomości e-mail: info@insito.uk

Procedura rozpatrywania skarg

Po otrzymaniu zgłoszenia o złożonej skardze, w ciągu pięciu dni roboczych od jej otrzymania prześlemy Państwu pisemną odpowiedź. Przekażemy Państwu dane osoby (urzędnika ds. rozpatrywania skarg) zajmującej się Państwa skargą wraz ze szczegółami naszej procedury rozpatrywania skarg.

W ciągu czterech tygodni od otrzymania skargi, prześlemy Państwu albo:

- naszą ostateczną odpowiedź; lub
- odpowiedź tymczasową, wyjaśniającą, dlaczego nie jesteśmy jeszcze w stanie rozpatrzyć skargi. Określimy również kiedy nawiążemy z Państwem dalszy kontakt (co nastąpi w ciągu ośmiu tygodni od otrzymania skargi).

Przed upływem ośmiu tygodni od otrzymania skargi otrzymają Państwo od nas albo:

- naszą ostateczną odpowiedź; lub
- odpowiedź, która:
 - wyjaśnia, że wciąż jeszcze nie jesteśmy w stanie udzielić ostatecznej odpowiedzi, podaje przyczyny dalszego opóźnienia i wskazuje, kiedy spodziewamy się udzielić

- ostatecznej odpowiedzi; oraz
- o informuje, że jeśli są Państwo niezadowoleni z opóźnienia, mogą Państwo skierować skargę do Financial Ombudsman Service (Biuro Rzecznika ds. Finansowych), wraz z kopią broszury informacyjnej na temat pracy Financial Ombudsman Service.

Złożenie skargi na Państwa firmę prawniczą

Zalecamy, aby wszelkie skargi dotyczące usług świadczonych przez firmę prawniczą były składane bezpośrednio do tej firmy.

W przypadku niezadowolenia z poziomu usług świadczonych przez prawników sugerujemy, aby skontaktowali się Państwo bezpośrednio z nimi. Jednakże, wszelkie otrzymane skargi dotyczące prawników są także przekazywane do odpowiedniej firmy w celu ich rozpatrzenia.

Jeśli nie są Państwo zadowoleni z odpowiedzi udzielonej przez firmę prawniczą, mogą Państwo rozważyć skierowanie skargi do Legal Ombudsman (Rzecznika Praw Osób Korzystających z Profesjonalnej Pomocy Prawnej).

Poniżej znajdują się szczegółowe informacje dotyczące Financial Ombudsman Service oraz Legal Ombudsman:

Financial Ombudsman Service

The details for the Financial Ombudsman Service are as follows:

The Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
Harbour Exchange
London
E14 9SR

Tel: 0800 376 0150
Next Generation Text Relay: 18002 020 7964 1000
Web: www.financial-ombudsman.org.uk

Legal Ombudsman

The details for the Legal Ombudsman (Legal Service Provider Team) are as follows:

Legal Ombudsman
PO Box 6806
Wolverhampton
WV1 9WJ

Tel: 0300 555 0333
Minicom text phone user: 18002 0300 555 0333
Email: enquiries@legalombudsman.org.uk

