

Skargi – procedura

ZGŁOSZENIE SKARGI

- telefonicznie pod numerem: +48 22 581 52 22
- e-mailem na adres: kartapln@aexp.com
- listownie na adres: ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa
- osobiście: American Express, ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa

TREŚĆ SKARGI

Niezależnie od formy skargi i jej treści przeanalizujemy Państwa zgłoszenie i ustosunkujemy się do niego.

Jednak aby skarga mogła być jak najszybciej rozpatrzona, warto podać nam wszelkie informacje niezbędne do wyjaśnienia sprawy, tj.:

- **Dokładny opis zdarzenia/problemu:** data i miejsce zdarzenia/problemu, doświadczone przez Państwa niedogodności, pracownicy American Express lub placówka akceptanta zaangażowana w zdarzenie itp.
- **Państwa oczekiwania:** preferowany sposób rozpatrzenia skargi.
- **Preferowane formy naszej odpowiedzi:** pismo lub e-mail.
- **Załączniki:** dokumenty mające znaczenie dla oceny opisanego problemu.

Prosimy upewnić się, że posiadamy Państwa aktualne dane kontaktowe.

CZAS NA ROZPATRZENIE SKARGI

- Skarga zostanie rozpatrzona w ciągu 15 dni roboczych od jej otrzymania.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia skargi może wydłużyć się do 35 dni roboczych od jej otrzymania, o czym zostaną Państwo powiadomieni.

ODPOWIEŹ NA SKARGĘ

O sposobie rozpatrzenia skargi powiadomimy Państwa listownie lub e-mailem (w zależności od Państwa preferencji).

Odpowiedź będzie zawierać opis przeprowadzonego przez nas postępowania oraz informację o uznaniu lub odrzuceniu skargi wraz ze stosowną informacją dotyczącą odpowiednich środków naprawczych lub odszkodowawczych. Poinformujemy Państwa również o ewentualnych dalszych krokach, które mogą Państwo podjąć w związku z skargą.

DALSZA DROGA ODWOŁAWCZA

- Jeżeli są Państwo niezadowoleni z naszej odpowiedzi na skargę, mogą Państwo zwrócić się do Rzecznika Finansowego (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej www.rf.gov.pl) lub właściwego polskiego sądu powszechnego.
- Wszelkie spory wynikające z umowy lub związane z umową o usługi płatnicze świadczone przez American Express mogą być rozstrzygane na podstawie pozwu przeciwko American Express przez sąd miejscowo i rzeczowo właściwy do rozpoznania sprawy, zgodnie z wykazem dostępnym na stronie <https://bip.ms.gov.pl/pl/ministerstwo/sady-powszechne/>.
- Mogą Państwo również wnieść skargę dotyczącą realizacji usług płatniczych przez American Express do Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą przy Placu Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

Complaints procedure

MAKING A COMPLAINT

- by phone at: +48 22 581 52 22
- by e-mail at: kartapln@aexp.com
- by regular mail to: Chłodna 51, 00-867 Warszawa
- personally at the following address: Chłodna 51, 00-867 Warszawa

COMPLAINT CONTENT

We shall investigate your complaint regardless of its form and content. We will then respond accordingly.

However in order to ensure that your complaint is reviewed as promptly as possible, we need to be provided with all the information necessary to clear the matter, i.e.:

- **Description of the problem/issue:** date and place of the problem/issue, inconvenience you have suffered, American Express employees or merchants' establishments involved, etc.
- **Your expectations:** the preferred way the complaint should be reviewed.
- **The preferred means of providing you with a reply:** official letter or e-mail.
- **Attachments:** documents having significance for the issue/problem described.

Please make sure that the contact details you have provided are up to date.

TIMEFRAMES FOR RESOLVING COMPLAINTS

- Your complaint will be resolved within 15 working days from its receipt.
- In particularly complex cases we may need more time to review your complaint (up to 35 working days from the complaint's receipt). This shall be communicated to you.

RESPONDING TO YOUR COMPLAINT

We will inform you on how we have reviewed your complaint either by e-mail or regular letter (depending on your preferences). The response will include details of our investigation and confirmation of accepting or rejecting your complaint together with appropriate redress or resolution. We will also provide you with information relating to further steps that you may potentially take as regards the complaint.

FURTHER STEPS

- If you are not satisfied with our final response, you are entitled to refer the matter to the Financial Ombudsman Service (FOS) (for detailed information please visit www.rf.gov.pl) or the competent Polish common court.
- All disputes arising from or related to our payment services agreement may be subject to litigation against American Express before the competent common court in Poland (the list of relevant courts to be found here: <https://bip.ms.gov.pl/pl/ministerstwo/sady-powszechn/>).
- You may also raise complaints on how we provide our payment services with the Polish Financial Supervision Authority, address: Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

American Express Europe S.A. has its registered office at Avenida Partenón 12-14, 28042 Madrid, Spain. It is registered in Spain in Registro Mercantil de la Provincia de Madrid, Hoja M-257407, Tomo 15348, Folio 204 and is authorised and regulated by Banco de España (reference number 6.837). For American Express Europe S.A.'s branch activities in Poland (branch address: ul. Chłodna 51, 00-867 Warsaw; branch registered under KRS No.: 0000733504, run by District Court for City of Warsaw, XII Commercial Division of National Court Register, NIP: 1070041140, REGON: 380471469), local rules apply which can be enforced by the Polish Financial Supervision Authority (Komisja Nadzoru Finansowego).