



# Terms and Conditions / Regulamin Świadczenia Usług

## BANK TRANSFERS AND OTHER ON-LINE PAYMENTS

These Terms and Conditions govern the on-line money transfer service provided to you by ONE MONEY MAIL LIMITED T/a MINUTKA, a company registered at 60 The Mall, Ealing Broadway, London W5 3TA (company number 5031907). Our head office address is 60 The Mall, Ealing Broadway, London W5 3TA, telephone number: 0845 868 2201 or 0207 099 3491, fax number: 0207 100 2759, email: bok@minutka.co.uk

We are authorised by the Financial Conduct Authority under the Electronic Money Regulations 2011 (registration number 900150) for the provision of payment services.

## DEFINITIONS

In these Terms and Conditions:-

'One Money Mail', 'we', 'us' or 'our' means One Money Mail Limited trading as MINUTKA.

'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 One Money Mail 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 One Money Mail, 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.

'Pep' - is one who has been entrusted with a prominent public function.

## 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 information for you to

## PRZELEWY BANKOWE ORAZ INNE PŁATNOŚCI PRZEZ INTERNET

Niniejszy Regulamin świadczenia usług reguluje świadczenie usługi internetowych przekazów pieniężnych oferowanej pod nazwą handlową MINUTKA przez spółkę ONE MONEY MAIL LIMITED, zarejestrowaną pod numerem 5031907. Adres rejestracji spółki to: 60 The Mall, Ealing Broadway, London W5 3TA. Siedziba główna spółki mieści się w Londynie pod adresem 60 The Mall, Ealing Broadway, London W5 3TA, nr telefonu: 0207 09 92 441 lub 0845 86 82 201, adres e-mail: bok@minutka.co.uk Spółka została uprawniona do świadczenia usług finansowych przez Financial Conduct Authority (numer rejestracyjny 900150).

## DEFINICJE

Znaczenie terminów używanych w niniejszym Regulaminie świadczenia usług:

„One Money Mail”, „my”, „nas” oznacza spółkę One Money Mail Limited oferującą usługę pod nazwą handlową MINUTKA.

„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 One Money Mail 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 One Money Mail 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.

„PEP” – osoby fizyczne zajmujące eksponowane stanowiska polityczne lub pełniące znaczące funkcje publiczne.

## 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. Jeżeli transakcja została zrealizowana do niewłaściwego odbiorcy wskutek podania przez Klienta nieprawidłowych danych (n. sort code, numer konta) ustawodawca zobowiązuje bank odbiorcy do współpracy z nami w celu odzyskania środków. Jeżeli odzyskanie przez nas środków nie będzie możliwe - bank odbiorcy jest zobowiązany, w odpowiedzi na pisemną prośbę, do dostarczenia klientowi wszelkich istotnych informacji koniecznych do dochodzenia zwrotu środków.

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 21.00 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 One Money Mail 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 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.

## 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. 21.00 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 One Money Mail 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 jakiegokolwiek 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 One Money Mail do działania w zakresie wszystkich Poleczeń 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. One Money Mail nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty wynikające z zastosowania się do złożonego przez Klienta Polecenia Płatności. Niezależnie od powyższego, One Money Mail 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 One Money Mail nie ma 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 One Money Mail 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. One Money Mail 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 One Money Mail 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 One Money Mail o tym fakcie, nie później jednak niż w ciągu 13 miesięcy od daty przekazu. Jeśli One Money Mail weźmie na siebie zobowiązanie

5.6. One Money Mail 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 One Money Mail 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 5.11.

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 by email at [bok@minutka.co.uk](mailto:bok@minutka.co.uk) 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. Our policy relating to all the information that we record about you is published in the Privacy Notice on our website [www.minutka.co.uk](http://www.minutka.co.uk). 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 (EU) 2015/847 on Information on the Payer accompanying transfers of funds; 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 [bok@minutka.co.uk](mailto:bok@minutka.co.uk)

5.15. The sender confirms that he is not a PEP or his name is not in sanctioned person list. He also confirms that that he is not associated to PEPs & sanctioned persons.

## 6. VARIATION, TERMINATION AND SUSPENSION

6.1. One Money Mail reserves the right to vary these Terms and Conditions at

wobec Klienta, w każdym przypadku będzie ono ograniczone do kwoty równej wartości wymienionej w Poleceniu Płatności Klienta. W przypadku niemożności wywiązania się przez One Money Mail ze zobowiązań, Klientowi nie przysługuje rekompensata w ramach Systemu Gwarantowania Usług Finansowych [ang. Financial Services Compensation Scheme].

5.6. One Money Mail 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. One Money Mail 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 One Money Mail 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 niniejszego Regulaminu świadczenia usług bądź też przepisu prawa, kodeksu albo regulacji prawnej.

5.9. One Money Mail 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 niniejszy Regulamin świadczenia usług, ani jakakolwiek transakcja zrealizowana zgodnie z nim nie nakłada na One Money Mail żadnych zobowiązań kontraktowych ani też innych obowiązków względem innego podmiotu niż Klient i nie mogą być one 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 One Money Mail w wypełnianiu obowiązków związanych z przeciwdziałaniem praniu brudnych pieniędzy oraz zapewnieniem i kontrolą bezpieczeństwa poprzez udzielanie informacji, o które prosi One Money Mail.

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 nieprzestrzeganie klauzuli 5.11, będziemy Cię informować zaraz po dokonaniu blokady. Możesz skontaktować się z nami na adres e-mail [bok@minutka.co.uk](mailto:bok@minutka.co.uk) 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. Nasza polityka prywatności znajdziesz na naszej stronie internetowej [www.minutka.co.uk](http://www.minutka.co.uk). One Money Mail 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. One Money Mail ma prawo ujawnić takie dane płatnikom, odbiorcom i pośrednikom płatności w toku świadczenia usług i zgodnie z wymaganiami Rozporządzenia UE 2015/847 w sprawie informacji o zleceniodawcach, które towarzyszą przekazom pieniężnym; osobom, którym One Money Mail udziela informacji dla celów przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy oraz zapewnienia i

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, Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London E14 9SR

kontroli bezpieczeństwa; urzędowi nadzoru i organom ścigania; a także usługodawcom działającym w imieniu One Money Mail. W przypadku gdy Klient zechce uzyskać dostęp do danych, którymi dysponuje One Money Mail, lub je zmienić, musi skontaktować się z pełnomocnikiem ds. ochrony danych osobowych [ang. Data Protection Officer] w siedzibie One Money Mail lub za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem [bok@minutka.co.uk](mailto:bok@minutka.co.uk)

6.15. Nadawca potwierdza, że nie zajmuje eksponowanego stanowiska politycznego oraz nie znajduje się na liście sankcyjnej. Nadawca potwierdza również, że nie jest związany z osobami PEP oraz z listy sankcyjnej.

## 6. ZMIANA REGULAMINU, ZAPRZESTANIE LUB ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

7.1. One Money Mail zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu 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. One Money Mail ma w każdej chwili prawo do zaprzestania, zawieszenia lub wycofania się ze świadczenia Usługi na rzecz Klienta. W takim przypadku Klient otrzymuje od One Money Mail stosowne powiadomienie z 28-dniowym wyprzedzeniem, z wyjątkiem przypadków, kiedy nie pozwalają na to względy bezpieczeństwa czy też okoliczności będące poza kontrolą One Money Mail albo też w przypadku dokonania przez Klienta oszustwa bądź naruszenia niniejszego Regulaminu świadczenia usług.

## 7. PRAWO I JURYSDYKCJA

Niniejszy Regulamin świadczenia usług podlega przepisom prawa angielskiego i zgodnie z nim jest interpretowany, a wyłączną jurysdykcję dla rozstrzygnięcia sporów wynikających z niniejszego Regulaminu świadczenia usług lub z nim związanych sprawują sądy angielskie.

## 8. REKLAMACJE

W przypadku wystąpienia jakichkolwiek problemów z Usługą Klient powinien powiadomić o tym fakcie One Money Mail tak szybko jak to możliwe. Twoja reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 15 dni roboczych. W wyjątkowych okolicznościach będących poza naszą kontrolą w wyniku których nie jest możliwe rozpatrzenie reklamacji w ciągu 15 dni roboczych poinformujemy cię o przyczynach opóźnienia i doręczymy ostateczną decyzję w ciągu 35 dni roboczych od otrzymania reklamacji. Jeżeli nasza decyzja jest niesatysfakcjonująca Klient ma prawo skierować skargę do Rzecznika ds. Usług Finansowych [ang. Financial Ombudsman Service] w Londynie pod adresem: Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London E14 9SR