

Procedura reklamacyjna

Wprowadzenie

Jeśli nie jesteś zadowolony z naszych usług, masz prawo złożyć skargę.

Zawsze staramy się zapewnić wysoki standard profesjonalnej obsługi, ale jeśli uważasz, że tak nie jest, chcemy o tym wiedzieć, abyśmy mogli zrobić wszystko, co w naszej mocy, aby rozwiązać problem.

Podczas procedury składania skarg staramy się:

- a. Wystuchać Twoich obaw i zebrać informacje, które pomogą nam w udoskonaleniu się w przyszłości
- b. Udzielić Ci szybkiej odpowiedzi i zapewnić, że sprawa jest rozpatrywana.
- c. upewnić się, że wszystkie skargi są badane uczciwie i terminowo;
- d. upewnić się, że wszystkie opcje są brane pod uwagę i badane podczas rozwiązywania Twoich skarg, aby sprawę można było rozwiązać polubownie.

Co zrobić, jeśli chcesz zgłosić skargę

Etap 1 – Omów swoje obawy z prawnikiem, który zajmuje się Twoją sprawą na co dzień, i wyjaśnij mu charakter problemu. Jeśli wolisz zgłosić sprawę bezpośrednio do Kierownika Działu, wyślij wiadomość e-mail do Kierownika Działu/Kierownika – **Ewy Fisher e: ewa@fisherwright.com**.

Etap 2 – Potwierdzimy otrzymanie Twojej skargi w ciągu 5 dni roboczych na piśmie. W tym liście potwierdzimy nazwisko osoby, która będzie zajmować się Twoją skargą, i potwierdzimy, co będzie dalej, możemy również poprosić Cię o potwierdzenie lub podanie dalszych szczegółów.

Etap 3 – Zbadamy Twoje obawy, zwracając się o informacje z dokumentów w aktach i od wszystkich innych osób, które mogą być zaangażowane, i skontaktujemy się z Tobą z propozycją rozwiązania. Możemy zaproponować krótkie spotkanie, aby omówić Twoje obawy i wypracować akceptowalne rozwiązanie. Po tej rozmowie napiszemy do Ciebie, aby potwierdzić, co zostało omówione i zaproponować nasze sugerowane rozwiązanie

skargi. Jeśli nie chcesz omawiać tej sprawy z nami lub nie jest możliwe spotkanie z Tobą, wyślemy Ci szczegółową odpowiedź na Twoją skargę na piśmie.

Przydatne informacje:

Wszystkie nasze skargi są zgłaszane i rejestrowane w naszym Centralnym Rejestrze.

Dane kontaktowe osoby zajmującej się skargami w naszej firmie są następujące:

Ewa Fisher – Adwokat / Kierownik Działu Rodzinnego

e: ewa@fisherwright.com

FisherWright Solicitors, 71-75 Uxbridge Road, London, W5 5SL

Alternatywnie, możesz zadzwonić na naszą centralę telefoniczną pod numer 02087190101 i poprosić o połączenie z panią Fisher w celu omówienia Twojej skargi. Jeśli pani Fisher nie będzie dostępna, aby porozmawiać z Tobą od razu, umów się na bezpłatną konsultację w dogodnym dla Ciebie czasie z naszą recepcją.

Terminy i podsumowanie:

Mamy okres 8 tygodni na próbę rozwiązania Twojej skargi i naprawienia sytuacji.

Jeśli nie uda się rozwiązać problemu między nami w wyznaczonym czasie, możesz poprosić Rzecznika Prawnego o rozpatrzenie Twojej skargi. Od 1 kwietnia 2023 r. terminy na skierowanie skargi do LeO nie są późniejsze niż jeden rok od daty: działania lub zaniechania, na które złożono skargę; lub kiedy skarżący powinien być zdać sobie sprawę, że istnieje powód do skargi.

Dane kontaktowe Rzecznika Prawnego są następujące:

Rzecznik Prawny

PO Box 6167, Slough, SL1 0EH,

t: 0300 555 0333

e: enquiries@legalombudsman.org.uk

Powinieneś skontaktować się z Rzecznikiem Prawnym nie później niż sześć miesięcy po otrzymaniu naszej ostatecznej odpowiedzi na Twoją skargę. Przed przyjęciem skargi do rozpatrzenia Rzecznik Prawny zazwyczaj sprawdzi, czy najpierw próbowałeś rozwiązać swoją skargę z nami i czy skarga mieści się w jego jurysdykcji zgodnie z zasadami jego programu.

Jeśli chcesz uzyskać więcej informacji na temat Rzecznika Prawnego, skontaktuj się z nim lub odwiedź jego stronę internetową <https://www.legalombudsman.org.uk/>.

Składanie skarg do Solicitors Regulation Authority (SRA)

Jeśli Twoje obawy dotyczą nieprofesjonalnego postępowania, takiego jak nieuczciwość lub dyskryminacja, a nie sposobu, w jaki świadczyliśmy usługę, omów to z nami, kontaktując się z menedżerem ds. ryzyka i zgodności, korzystając z powyższych danych kontaktowych.

Poważnie traktujemy wszelkie takie zarzuty i chętnie omówimy je z Tobą. Jeśli nie będziemy w stanie rozwiązać Twoich obaw dotyczących nieprofesjonalnego postępowania, masz prawo skierować sprawę do Solicitors Regulation Authority.

Odwiedź stronę internetową SRA pod adresem <https://www.sra.org.uk/consumers/problems/report-solicitor.page>, aby uzyskać szczegółowe informacje na temat sposobu składania raportu.