

Kryptoaktywa — procedura rozpatrywania skarg

Jak złożyć skargę

Jeśli chcesz porozmawiać z kimś o sprawie, która Cię nurtuje, skontaktuj się z nami za pośrednictwem aplikacji Revolut. Zazwyczaj możemy szybko załatwić Twoją sprawę za pośrednictwem aplikacji. Prawdopodobnie będzie to wymagało podania nam poniższych informacji.

Jeśli wolisz, możesz złożyć skargę za pomocą [naszego formularza internetowego](#). Możesz też wysłać do nas wiadomość e-mail na adres formalcomplaints@revolut.com — w formie dowolnego zapytania lub wypełniając ten [formularz](#).

Musisz podać:

- swoje imię i nazwisko;
- numer telefonu i adres e-mail powiązane z Twoim kontem;
- opis zaistniałego problemu;
- czas wystąpienia problemu; oraz
- proponowany sposób rozwiązania problemu.

Skargi można składać bezpłatnie. Rozpatrzymy Twoją skargę i odpowiemy na nią w wiadomości e-mail. Będziemy się z Tobą porozumiewać w języku angielskim, chyba że poinformujemy Cię o innym rozwiązaniu. Jeśli poprosisz o komunikację w jednym z oficjalnych języków EOG, będziemy się z Tobą porozumiewać zarówno w tym języku, jak i po angielsku.

Niezależnie od powyższego zawsze masz prawo do wystąpienia na drogę sądową, jeśli uznasz, że naruszyliśmy prawo.

Jeśli nasze usługi nie spełniły Twoich oczekiwań, postaramy się naprawić sytuację

Zawsze robimy wszystko, co w naszej mocy, ale zdajemy sobie sprawę, że czasami coś może pójść nie tak. Jeśli chcesz złożyć skargę, skontaktuj się z nami. Przyjmujemy i rozpatrzymy każdą Twoją skargę, która spełnia odpowiednie wymogi. Ostateczną odpowiedź na skargę lub pismo wyjaśniające opóźnienie otrzymasz w ciągu 15 dni kalendarzowych od jej złożenia, a w wyjątkowych okolicznościach — w ciągu 2 miesięcy (poinformujemy Cię, jeśli wystąpi taka sytuacja).

Pozasądowy organ rozstrzygania sporów dotyczących skarg związanych z przetwarzaniem danych osobowych

Masz prawo złożyć skargę do Biura Komisarza ds. Ochrony Danych Osobowych (Office of the Commissioner for Personal Data Protection), czyli cypryjskiego organu nadzorczego w zakresie ochrony danych.

Więcej informacji znajdziesz w jego [witrynie internetowej](#).