

## Składanie skarg

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 nam wiadomość na adres [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com).

Musisz podać:

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

Rozpatrzymy Twoją skargę i odpowiemy na nią drogą mailową. Będziemy się z Tobą porozumiewać w języku angielskim lub litewskim, chyba że poinformujemy Cię o innym rozwiązaniu.

Niezależnie od powyższego, zawsze masz prawo zwrócić się do wyżej wymienionych pozasądowych organów rozstrzygania sporów w związku z jakąkolwiek skargą dotyczącą naszych usług. Masz również prawo zwrócić się do dowolnego właściwego sądu, jeśli uznasz, że naruszyliśmy prawo.

**W przypadku Twojego niezadowolenia z naszych usług postaramy się usunąć problemy**

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 przesłaną do nas skargę. Nasza ostateczna odpowiedź na Twoją skargę lub wiadomość wyjaśniająca, dlaczego ostateczna odpowiedź nie została udzielona, zostanie dostarczona w ciągu 15 dni roboczych od złożenia skargi. W wyjątkowych okolicznościach może to nastąpić w ciągu 35 dni roboczych (w takim przypadku poinformujemy Cię o tym).

**Pozasądowy organ rozstrzygania sporów dotyczących skarg związanych z usługami finansowymi**

W przypadku niezadowolenia ze sposobu, w jaki rozpatrzyliśmy Twoją skargę, możesz skierować ją do Banku Litwy w ciągu 1 (jednego) roku od daty przesłania skargi. W takim przypadku Bank Litwy będzie pełnił funkcję pozasądowego organu rozstrzygania sporów zajmującego się sporami między konsumentami a dostawcami usług finansowych.

Jego adres to: Ul. Žalgirio 90, 09303 Wilno, Republika Litewska. Więcej informacji możesz znaleźć w jego [witrynie internetowej](#).

Jeśli chcesz mieć możliwość zwrócenia się do Banku Litwy jako pozasądowego organu rozstrzygania sporów, musisz przesłać nam skargę w ciągu 3 (trzech) miesięcy od dnia, w którym dowiesz się (lub powinieneś/powinnaś być(a) dowiedzieć się) o domniemanym naruszeniu Twoich praw lub uzasadnionych interesów wynikających z umowy z nami. Możesz też złożyć skargę do odpowiednich pozasądowych organów rozstrzygania sporów, które w Twoim kraju rozpatrują skargi konsumentów związane z naszymi usługami finansowymi. Listę takich organów możesz znaleźć [tutaj](#).

Rozpatrzenie skargi przez Bank Litwy jest bezpłatne.

Pozasądowym organem rozstrzygania sporów konsumenckich niezwiązanych z kompetencjami Banku Litwy jest Państwowy Urząd Ochrony Praw Konsumenta.

Jego adres to: Ul. Vilniaus 25, 01402, Wilno, Republika Litewska. Więcej informacji możesz znaleźć w jego [witrynie internetowej](#). Możesz też powołać się na zasady ochrony konsumentów obowiązujące w kraju obszaru EOG, w którym mieszkasz.

**Pozasądowy organ rozstrzygania sporów dotyczących skarg związanych z przetwarzaniem danych osobowych**

Masz prawo wnieść skargę do Państwowego Inspektoratu Ochrony Danych Osobowych (SDPI) – litewskiego organu nadzorczego, który zajmuje się ochroną danych osobowych.

Jego adres to: Ul. L. Sapiegos 17, 10312, Wilno, Republika Litewska; e-mail: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt).

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