

Składanie reklamacji

Jeśli chcesz porozmawiać z kimś o sprawie, która Cię nurtuje, skontaktuj się z nami za pośrednictwem czatu w aplikacji Revolut. Czat w aplikacji jest naszym narzędziem wsparcia klienta, a nasze odpowiedzi na zapytania złożone przez Ciebie za pośrednictwem czatu w aplikacji nie podlegają wskazanym poniżej terminom rozpatrywania reklamacji. Zazwyczaj możemy szybko załatwić Twoją sprawę za pośrednictwem aplikacji.

Dla użytkowników, dla których usługi świadczy Revolut Bank UAB na terenie Polski udostępniamy następujące możliwości złożenia reklamacji:

- za pośrednictwem naszego formularza reklamacyjnego dostępnego [online](#)
- za pośrednictwem adresu e-mail: formalcomplaints@revolut.com
- wysyłając reklamację na adres: Konstitucijos Ave. 21B, Vilnius LT-08130, Lithuania
- osobiście dzwoniąc pod numer tel.: +48128811742, linia dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 21.00

Aby dowiedzieć się, który z podmiotów z grupy Revolut świadczy Ci usługi, zapoznaj się [z najczęściej zadawanymi pytaniami](#).

Jeśli w trakcie komunikacji z nami wyrazisz chęć złożenia reklamacji, dostarczymy Ci odpowiedni formularz lub możemy wypełnić go za Ciebie i zlecić naszym agentom analizę Twojej sprawy jako reklamacji.

Musisz nam 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.

Należy pamiętać, że jeśli zadzwonisz do nas z numeru, który nie został u nas zarejestrowany i nie podasz nam danych kontaktowych, które zarejestrowałeś u nas (lub szczegółów swojego rachunku), możemy nie być w stanie zidentyfikować Twojego profilu i odpowiedzieć na reklamację.

Rozpatrzymy Twoją reklamację i odpowiemy na nią listownie lub pocztą elektroniczną. Będziemy komunikować się z Tobą w języku polskim lub angielskim. Jeśli zgłosisz reklamację w innym języku, również odpowiemy w języku polskim lub angielskim.

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 reklamację, skontaktuj się z nami w sposób określony w niniejszej Polityce Reklamacji. Przyjmiemy i rozpatrzymy każdą przesłaną do nas reklamację. Nasza ostateczna odpowiedź na Twoją reklamację 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 wcześniej poinformujemy Cię o tym wskazując przyczynę opóźnienia, okoliczności które jeszcze musimy rozstrzygnąć i przewidywany termin odpowiedzi).

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: Žalgirio str. 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 reklamację 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.

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: A. Goštauto str. 12, 01108, Wilno, Republika Litewska. Więcej informacji możesz znaleźć w jego [witrynie internetowej](#).

Możesz również powołać się na obowiązkowe przepisy dotyczące ochrony konsumentów obowiązujące w kraju EOG, w którym mieszkasz. Istnieje możliwość złożenia skargi do odpowiednich organów pozasądowego rozstrzygania sporów, które rozpatrują skargi konsumentów w Państwa kraju w związku ze świadczonymi przez nas usługami finansowymi. W Polsce odpowiednim organem jest Rzecznik Finansowy.

Dane kontaktowe widoczne są poniżej:

Adres: ul. Nowogrodzka 47A 00-695 Warszawa

Email: biuro@rf.gov.pl

Numer telefonu: +48 22 333-73-26, +48 22 333-73-27

Szczegółowe informacje dotyczące postępowania przed Rzecznikiem Finansowym dostępne są na stronie internetowej www.rf.gov.pl.

Wystąpienie z powództwem do sądu

Jeśli jesteś niezadowolony z przedstawionego rozstrzygnięcia, możesz wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

Jeśli wystąpisz z powództwem w Polsce, masz prawo zgłosić powództwo do sądu powszechnego, właściwego dla miejsca Twojego pobytu.

Roszczenie powinno być skierowane przeciwko podmiotowi, który świadczył daną usługę. W przypadku usług bankowych powinien to być Revolut Bank UAB z siedzibą na Litwie.

Aby dowiedzieć się, który z podmiotów z grupy Revolut świadczy Ci usługi, zapoznaj się [z najczęściej zadawanymi pytaniami](#).

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

Możesz również złożyć skargę do lokalnego organu odpowiedzialnego za ochronę danych osobowych. W UE istnieją krajowe i regionalne organy ochrony danych osobowych (ich lista jest dostępna na tej [stronie](#)).

