

Składanie skarg

Jeśli chcesz porozmawiać z kimś o sprawie, która Cię nurtuje, skontaktuj się z nami za pośrednictwem czatu w aplikacji Revolut. Chat 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. 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. Jeśli w trakcie komunikacji z nami wyrazisz chęć złożenia skargi, dostarczymy Ci odpowiedni formularz lub możemy wypełnić go za Ciebie i zlecić naszym agentom analizę Twojej sprawy jako formalnej skargi.

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 polskim, chyba że poinformujemy Cię o innym rozwiązaniu.

Niezależnie od powyższego, zawsze masz prawo zwrócić się do niżej wymienionych pozasądowych organów rozstrzygnięcia 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 (z wyjątkiem produktów kredytowych)

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.

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 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.

Pozasądowy organ rozstrzygania sporów dotyczących skarg związanych z produktami kredytowymi

W przypadku niezadowolenia ze sposobu, w jaki rozpatrzyliśmy Twoją skargę z usługami kredytowymi świadczonymi przez Revolut Bank UAB, możesz skierować ją również do Rzecznika Finansowego. 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.

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](#)).

Jeśli uważasz, że padłeś ofiarą oszustwa lub podejrzewasz, że Twoje konto Revolut jest zagrożone, aby uzyskać od nas szybszą odpowiedź, postępuj zgodnie z "[How to report fraud](#)".