

Polityka reklamacyjna

1. Wprowadzenie

1.1. Revolut Securities Europe UAB („**my**”, „**nas**”, „**nasz**”) dokłada wszelkich starań, aby zapewnić swoim klientom („**Ty**”, „**Twój**”, „**Twoi**”) jak najlepsze doświadczenia w inwestowaniu. Zdajemy sobie jednak sprawę, że czasami coś może pójść nie tak i możesz chcieć złożyć reklamację. Na takie sytuacje przygotowaliśmy specjalistycznych ekspertów, którzy są gotowi rozpatrzyć każdy indywidualny przypadek.

2. Jak złożyć reklamację?

2.1. Jeśli chcesz złożyć reklamację, zalecamy skorzystanie z funkcji czatu w aplikacji. Możesz jednak również przesłać nam ten formularz lub wysłać wiadomość e-mail na adres formalcomplaints@revolut.com.

2.2. Jeśli zdecydujesz się wysłać nam reklamację w formie papierowej za pośrednictwem poczty, możesz to zrobić, wysyłając nam (polecony) list na nasz adres siedziby (Revolut, Konstitucijos pr. 21B, Wilno LT-08130, Litwa).

2.3. Jeśli wyślesz nam wiadomość e-mail lub list za pośrednictwem poczty, pamiętaj o podaniu swojego imienia i nazwiska, numeru telefonu oraz adresu e-mail powiązanego z Twoim kontem Revolut – będziemy potrzebować tych danych, aby zlokalizować Cię w naszych bazach danych i przeprowadzić dochodzenie w sprawie tego, co poszło nie tak.

2.4. Składanie i rozpatrywanie reklamacji jest bezpłatne.

3. Co należy zawrzeć w reklamacji?

3.1. Oprócz danych kontaktowych, o których mowa w punkcie 2.3, abyśmy mogli Ci pomóc i dokładnie rozpatrzyć Twoją sprawę, będziemy potrzebować od Ciebie jak najdokładniejszego opisu problemu. Wymagane informacje obejmują:

- Zakres czasowy, kiedy wystąpił problem;
- Wyjaśnienie, na czym dokładnie polega problem;
- W stosownych przypadkach istotny wpływ na Twoją sytuację finansową.

3.2. Z zadowoleniem przyjmujemy również wszelkie sugestie dotyczące sposobu rozwiązania problemu.

4. Ramy czasowe

4.1. Po otrzymaniu Twojej reklamacji, która zawiera wszystkie informacje opisane w punkcie 3, dołożymy wszelkich starań, aby odpowiedzieć Ci w ciągu trzech (3) dni roboczych na Litwie.

4.2. Jeśli proponowane rozwiązanie Cię nie usatysfakcjonuje lub jeśli nie będziemy w stanie odpowiedzieć w ciągu trzech (3) dni roboczych na Litwie, potwierdzimy otrzymanie reklamacji w ciągu czterech (4) dni roboczych na Litwie i postaramy się zakończyć dochodzenie w ciągu piętnastu (15) dni roboczych na Litwie.

4.3. Po upływie wspomnianego okresu piętnastu (15) dni roboczych na Litwie udzielimy Ci pisemnej odpowiedzi na Twoją reklamację, przedstawiając naszą propozycję rozwiązania, lub szczegółowo wyjaśnimy, dlaczego nie jesteśmy jeszcze w stanie Ci jej udzielić.

4.4. Jeśli nie będziemy w stanie udzielić ostatecznej odpowiedzi w ciągu piętnastu (15) dni roboczych na Litwie, udzielimy Ci jej w ciągu trzydziestu pięciu (35) dni roboczych na Litwie. Taki scenariusz uznajemy za nadzwyczajną okoliczność, w przypadku reklamacji o najwyższym stopniu złożoności lub gdy nasza odpowiedź będzie zależeć od informacji zwrotnej, którą będziemy musieli uzyskać od podmiotów zewnętrznych.

5. Język

5.1. Zgodnie z ustaleniami zawartymi w naszych Warunkach, cała nasza komunikacja, o ile nie uzgodniono inaczej, będzie prowadzona w języku angielskim. Dotyczy to również procesu rozpatrywania reklamacji.

6. Pozasądowy organ rozstrzygania sporów dotyczących skarg związanych z usługami finansowymi

6.1. Jeśli sposób, w jaki rozpatrzyliśmy Twoją reklamację nie satysfakcjonuje Cię, masz prawo skierować ją do Banku Litwy w ciągu jednego (1) roku od daty złożenia jej nam. Z Bankiem Litwy można skontaktować się w następujący sposób:

- Adres pocztowy: ul. Totorių 4, LT-01121 Wilno, Republika Litewska;
- Telefon: +370 800 50 500 lub +370 5 251 2763 (w przypadku połączeń spoza Litwy);
- E-mail: prieziura@lb.lt.

Więcej informacji na temat sposobu składania wniosku o rozstrzygnięcie sporu można znaleźć na [stronie internetowej](#) Banku Litwy.

6.2. W takim przypadku Bank Litwy będzie pełnił funkcję pozasądowego organu rozstrzygania sporów między konsumentami a dostawcami usług finansowych.

6.3. Jeśli chcesz zwrócić się do Banku Litwy jako pozasądowego organu rozstrzygania sporów, musisz złożyć nam roszczenie w ciągu 3 (trzech) miesięcy od dnia, w którym dowiedziałeś się o domniemanym naruszeniu swoich praw lub uzasadnionych interesów wynikających z umowy z nami.

6.4. Przed złożeniem wniosku do Banku Litwy o rozstrzygnięcie sporu należy zawsze najpierw złożyć nam pisemną reklamację. **Do wniosku składanego do Banku Litwy należy zawsze dołączyć naszą ostateczną odpowiedź. Bank Litwy będzie analizował wyłącznie reklamacje, które zostały wcześniej złożone u nas.**

6.5. Jeśli zdecydujesz się zwrócić do Banku Litwy o rozstrzygnięcie sporu, Twoje roszczenie i wszelkie załączone dokumenty **muszą być podpisane przez Ciebie i przetłumaczone na język litewski lub angielski**. Bank Litwy może odmówić przyjęcia dokumentów, które nie zostały podpisane lub przetłumaczone na język litewski lub angielski.

6.6. Rozpatrzenie reklamacji i procedura rozstrzygania sporów w Banku Litwy są bezpłatne. Więcej informacji na ten temat można znaleźć na tej [stronie internetowej](#).

6.7. Jeśli uważasz, że naruszyliśmy wymogi regulacyjne związane ze świadczeniem usług finansowych, możesz złożyć reklamację do Banku Litwy w ciągu sześciu (6) miesięcy od naruszenia takiego wymogu regulacyjnego. Przed złożeniem reklamacji do Banku Litwy musisz spełnić wymogi wskazane w punktach 6.4-6.5 powyżej. Więcej informacji na temat składania reklamacji można znaleźć na [stronie internetowej](#) Banku Litwy.

6.8. Jeśli nie podejmiesz działań w terminach wskazanych w niniejszym rozdziale, Bank Litwy może odmówić przyjęcia reklamacji i nie będziesz mógł już zwracać się do Banku Litwy w tej samej sprawie.

7. Pozasądowy organ rozstrzygania sporów w przypadku reklamacji niezwiązanych z kompetencjami Banku Litwy

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

7.2. Z Państwowym Urzędem Ochrony Praw Konsumentów można skontaktować się w następujący sposób:

- Adres: ul. A. Goštauto 12, 01108, Wilno, Republika Litewska;
- Telefon: +370 5 262 6760

7.3. Więcej informacji na ten temat można znaleźć na tej [stronie internetowej](#).

7.4. Możesz również złożyć reklamację do odpowiednich pozasądowych organów rozstrzygania sporów, które rozpatrują reklamacje konsumentów w Twoim kraju w związku ze świadczeniem przez nas usług finansowych. Wykaz takich organów znajduje się [tutaj](#).

8. Pozasądowy organ rozstrzygania sporów w przypadku reklamacji dotyczących przetwarzania danych osobowych

8.1. Aby złożyć reklamację dotyczącą przetwarzania danych osobowych, możesz skontaktować się z nami za pośrednictwem aplikacji Revolut lub wysłać wiadomość e-mail na adres dpo@revolut.com.

8.2. W przypadku niezadowolenia ze sposobu, w jaki rozpatrzyliśmy Twoją prośbę, możesz złożyć skargę do [lokalnego organu ds. ochrony danych](#). W Europejskim Obszarze Gospodarczym naszym międzynarodowym organem ds. ochrony danych jest litewski Państwowy Inspektorat Ochrony Danych („**SDPI**”).

8.3. Z SDPI można skontaktować się w następujący sposób:

- Adres: Ul. L. Sapiegos 17, 10312 Wilno, Republika Litewska.
- E-mail: ada@ada.lt.

8.4. Więcej informacji na ten temat można znaleźć na tej [stronie internetowej](#).