



## Proces obsługi reklamacji w Robinhood Europe

W Robinhood Europe, UAB („**Robinhood Europe**”, „**my**”, „**nasz**”, „**nas**”) kładziemy szczególny nacisk na dostarczanie wysokiej jakości usług i produktów, które spełniają oczekiwania klientów i zapewniają wartość, przy czym ciągle doskonalenie jest podstawą wszelkich naszych działań. W tym procesie doświadczenia i opinie Inwestorów mają ogromne znaczenie, dlatego zapraszamy do udziału w procesie udoskonalania naszych usług i produktów. Poważnie traktujemy wszelkie reklamacje Inwestorów i staramy się zawsze zapewnić, że jeśli Inwestor będzie mieć powód do reklamacji, wysłuchamy go i zrobimy wszystko, co w naszej mocy, aby naprawić zaistniałą sytuację. Proces postrzegamy również jako okazję do nauki i doskonalenia. Zastrzegamy, że składanie i rozpatrywanie reklamacji są bezpłatne.

### Jaki jest termin złożenia reklamacji?

Jeżeli Inwestor uważa, że jego interesy zostały naruszone podczas świadczenia usług finansowych, powinien się z nami skontaktować nie później niż w ciągu 3 (trzech) miesięcy od dnia, w którym dowiedział się lub powinien był dowiedzieć się o naruszeniu jego praw lub uzasadnionych interesów.

### Jakie języki akceptujemy?

Możesz złożyć reklamację w dowolnym języku urzędowym UE. Wszelka komunikacja z Inwestorem w trakcie procesu rozpatrywania reklamacji, aż do jego zakończenia, będzie prowadzona w języku, w którym została złożona reklamacja.

### Jak złożyć reklamację?

Jeżeli Inwestor zdecyduje się złożyć reklamację, powinien skontaktować się z nami pisemnie, przesyłając reklamację na adres e-mail: [complaints\\_eu@robinhood.com](mailto:complaints_eu@robinhood.com) lub wysyłając ją na adres naszej siedziby listem zwykłym lub poleconym. Aby złożyć reklamację drogą mailową, Inwestor może również skorzystać z tego formularza, który dla wygody Inwestora udostępniamy w języku litewskim, angielskim, niemieckim, francuskim, holenderskim, hiszpańskim, włoskim i polskim.

### Jakie dane Inwestor musi nam podać?

Uprzejmie prosimy o podanie następujących szczegółowych danych:

- pełne imię i nazwisko Inwestora;
- dane kontaktowe (numer telefonu i adres e-mail);
- szczegółowy opis sytuacji i wszelkich istotnych faktów, okoliczności oraz wszelkiej dokumentacji, która może być podstawą złożonej reklamacji;
- Inne istotne okoliczności związane z reklamacją.

Inwestor może złożyć reklamację osobiście lub za pośrednictwem swojego należycie upoważnionego przedstawiciela. Zastrzega się, że przyjmujemy i rozpatrujemy wyłącznie reklamacje zawierające wszystkie informacje wymienione powyżej. Rozpatrzymy złożoną przez Inwestora reklamację w ciągu 3 dni roboczych od daty jej otrzymania i poinformujemy o decyzji o ewentualnym podjęciu działań w związku z jej rozpatrzeniem, podając przy tym powody ewentualnej odmowy.

### Ile to potrwa?

Po otrzymaniu reklamacji spełniającej wyżej wymienione wymagania, odpowiemy na nią w ciągu 15 dni roboczych. W wyjątkowych przypadkach, gdy z przyczyn od nas niezależnych nie będzie możliwe udzielenie odpowiedzi w podanym terminie, prześlemy Inwestorowi odpowiedź tymczasową, podając przyczynę opóźnienia oraz wskazując ostateczny termin udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji.



**Jakie organ jest uprawniony do rozpatrywania wszelkich sporów związanych z reklamacją Inwestora?**

Dołożymy wszelkich starań, aby pozytywnie rozstrzygnąć wszystkie wątpliwości Inwestora. Jednak nie zawsze działamy idealnie i jeśli Inwestor nie będzie usatysfakcjonowany naszą odpowiedzią, ma prawo skontaktować się z Bankiem Litwy za pośrednictwem rządowego elektronicznego centrum kontaktu (dotyczy obywateli i rezydentów Republiki Litewskiej) lub pisząc do działu spraw prawnych i licencyjnych Banku Litwy pod adresem Totorių g. 4, LT-01121 Wilno lub drogą elektroniczną na adres [www.lb.lt/gincu-sistema](http://www.lb.lt/gincu-sistema), w ciągu jednego roku od daty nawiązania z nami kontaktu w celu rozstrzygnięcia sporu. Rozpatrywanie reklamacji odbywa się bezpłatnie. Więcej informacji na temat sporów rozstrzyganych przez Bank Litwy można znaleźć na stronie internetowej [www.lb.lt](http://www.lb.lt).