



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 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, 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.