

Polityka reklamacji

Data publikacji: 01/01/2021

DiPocket UAB (dalej „DiPocket”) podlega nadzorowi Banku Litwy, dalej „BL”) i w związku z tym jest zobowiązana do wdrożenia właściwych zarządczych mechanizmów kontrolnych oraz podjęcia uzasadnionych działań w celu zapewnienia, że zgłaszane przez klientów reklamacje będą rozpatrywane w sposób zadowalający, pozwalający identyfikować i usuwać wszelkie powtarzające się i systemowe problemy, a także rozwiązywać poszczególne problemy zidentyfikowane w ramach konkretnych reklamacji.

DiPocket prowadzi ewidencję reklamacji, w której przechowuje kompletną dokumentację dotyczącą każdej reklamacji przez czas nieograniczony, od momentu jej otrzymania. Proces rozpatrywania reklamacji nadzoruje Rada Dyrektorów DiPocket, która jako spółka podlegająca nadzorowi ma obowiązek przekazywania BL raportów o wszystkich otrzymanych reklamacjach.

Ponadto DiPocket stawia sobie za cel rozpatrywanie reklamacji w sposób zapewniający najwyższy poziom obsługi oraz uczciwe traktowanie klienta.

Czego klient może oczekiwać w wypadku reklamacji

Jeżeli Użytkownik ma jakiegokolwiek powody do niezadowolenia ze swojej Karty lub Usług, proszę nas o tym zawiadomić, aby umożliwić nam rozwiązanie zgłoszonego problemu. Reklamacje można zgłaszać:

1. na piśmie przesłanym pocztą, Reklamację na piśmie można przesłać na adres: Upės g. 23, 08128, Wilno, Litwa;
2. telefonicznie, dzwoniąc pod numer telefonu: +48 22 209 2555 lub +370 5 208 4858;
3. drogą elektroniczną z wykorzystaniem metod kontaktu dostępnych na stronie dipocket.org/pl/contact.

Na wszystkie otrzymane reklamacje zostanie udzielona odpowiedź. Dotyczy to również reklamacji dotyczących naszych pracowników. Staramy się odpowiedzieć na odebrane reklamacje w ciągu 24 godzin. Jeśli reklamacja zostanie złożona w dzień wolny od pracy lub święto, zostanie odebrana w przeciągu 24 godzin od momentu powrotu pracowników do pracy, przykładowo jeśli otrzymamy wiadomość email z reklamacją w niedzielę, zostanie uznana jako otrzymana o godz. 9:00 rano w następujący dzień roboczy tj. poniedziałek.

Jeśli nie jest możliwym udzielenie szczegółowej i wyczerpującej odpowiedzi w ciągu 24 godzin od jej odebrania, wysłana zostanie wiadomość potwierdzająca odebranie reklamacji i informująca, że odpowiedź zostanie przygotowana w ciągu 5 Dni Roboczych. Naszą ostateczną odpowiedź prześlemy w ciągu 15 Dni Roboczych od otrzymania reklamacji.

Obsługa reklamacji jest bezpłatna. Strony uzgadniają, że reklamacje będą składane, rozpatrywane i udzielane odpowiedzi w języku polskim, litewskim lub angielskim.

Jeśli nie będziesz zadowolony z ostatecznej odpowiedzi DiPocket lub jeśli nie odpowiemy w ciągu 15 dni roboczych od otrzymania reklamacji, masz prawo do wniesienia sporu lub skargi do Banku Litwy:

- Spory.
Wniosek można złożyć na trzy sposoby:
 1. za pośrednictwem elektronicznego narzędzia do rozwiązywania sporów E-Government Gateway;
 2. wypełniając formularz wniosku konsumenta i przesyłając go do Służby Nadzoru Banku Litwy, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, email pt@lb.lt;
 3. składając wniosek w dowolnym formacie do Służby Nadzoru Banku Litwy, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, email pt@lb.lt
Więcej informacji: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>;
- Reklamacje.
Informacje o procedurze składania reklamacji lub wniosków dostępne są pod adresem: <https://www.lb.lt/lt/kontaktai#group-464>. Reklamacje można składać do Banku Litwy pocztą lub e-mailem na jeden z poniższych adresów: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, info@lb.lt lub Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, email pt@lb.lt.

Odpowiedz zostanie przekazana na piśmie lub innym trwałym medium. Odpowiedź może zostać przekazana przez pocztę elektroniczną, jeśli takie jest życzenie Użytkownika.

Jeśli klient nie jest zadowolony ze sposobu, w jaki załatwiona została reklamacja, ma prawo przekazać sprawę do Rzecznika Finansowego lub złożyć zażalenie do Komisji Nadzoru Finansowego. Adresy do składania zażaleń:

1. Rzecznik Finansowy: ul. Aleje Jerozolimskie 87, 01-001 Warszawa, Polska. Strona internetowa: www.rf.gov.pl, email: biuro@rf.gov.pl;
2. Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, strona internetowa: www.knf.gov.pl, e-mail: knf@knf.gov.pl;