

Як подати скаргу?

Якщо ви хочете повідомити про проблему, зв'яжіться з нами через застосунок Revolut — це найшвидший спосіб вирішити питання. Зверніть увагу, що нам знадобиться інформація, зазначена нижче.

Ви також можете подати скаргу, заповнивши цю [форму](#), або ж надіславши електронного листа на адресу formalcomplaints@revolut.com.

Що потрібно вказати:

- повне ім'я;
- номер телефону чи електронну адресу, на які зареєстрований ваш акаунт;
- опис проблеми;
- приблизний час та обставини виникнення проблеми;
- яких заходів ми маємо вжити, аби виправити ситуацію.

Ми розглянемо скаргу й надішлемо відповідь електронною поштою. Спілкування відбувається англійською чи литовською мовами за замовчуванням, якщо не вказано інакше.

Незалежно від вищезазначеного, ви маєте право звернутися до органів позасудового врегулювання спорів, згаданих нижче, у зв'язку з будь-якою скаргою щодо наших послуг. Ви також маєте право звернутися до будь-якого компетентного суду, якщо вважаєте, що ми порушили закон.

Якщо ви незадоволені нашими послугами, ми спробуємо це виправити

Ми робимо усе можливе, аби послуги Revolut були бездоганними, однак іноді щось може піти не так. Якщо ви маєте претензію чи зауваження щодо нашої роботи, обов'язково зв'яжіться з нами — ми розглядаємо всі скарги й намагаємося знайти відповідне вирішення проблеми. Ви отримаєте остаточну відповідь або лист із поясненням, чому остаточна відповідь не була надана протягом 15 робочих днів з моменту подання скарги; за виняткових обставин цей термін може збільшитися до 35 робочих днів, про що ми вас повідомимо.

Органи позасудового врегулювання спорів щодо скарг, пов'язаних з фінансовими послугами

Якщо ви незадоволені розглядом вашої скарги з нашого боку, то можете подати її до Банку Литви протягом 1 (одного) року з дня її надсилання. У цьому випадку Банк

Литви діятиме як орган позасудового врегулювання спорів, що розглядатиме спір між споживачами та постачальниками фінансових послуг.

Адреса установи: вул. Žalgirio 90, 09303 Вільнюс, Литовська Республіка. Більше інформації можна знайти на [сайті](#) Банку Литви.

Якщо ви бажаєте звернутися до Банку Литви як до органу позасудового вирішення спорів, то маєте подати нам скаргу протягом 3 (трьох) місяців з дня, коли дізналися чи повинні були дізнатися про передбачуване порушення ваших прав або законних інтересів, що впливають з нашого з вами договору. Банк Литви не стягує жодних оплат за розгляд скарг.

Органом позасудового врегулювання споживчих спорів, які не належать до компетенції Банку Литви, є Державна служба захисту споживачів.

Адреса установи: вул. Vilniaus 25, 01402, Вільнюс, Литовська Республіка. Більше інформації можна знайти на [сайті](#) Державної служби захисту споживачів. Ви також можете покладатися на обов'язкові правила захисту прав споживачів країни, в якій проживаєте.

Орган позасудового вирішення спорів щодо скарг, пов'язаних з обробкою персональних даних

Ви маєте право подати скаргу до Державної інспекції з питань захисту даних (SDPI), литовського наглядового органу.

Адреса установи: вул. L. Sapiegos 17, 10312, Вільнюс, Литовська Республіка;
електронна адреса: ada@ada.lt.

Більше інформації можна знайти на [сайті](#) Державної інспекції з питань захисту даних.