

## Как се подават жалби

Ако просто желаете да поговорите с някого за проблем, който ви притеснява, се свържете с нас чрез приложението Revolut. Обикновено бързо успяваме да уредим въпросите чрез приложението. Вероятно ще трябва да ни предоставите информацията по-долу.

Ако предпочитате, можете да подадете жалбата си чрез [нашия онлайн формуляр](#). Или можете да ни пишете по имейл на [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com).

Ще трябва да ни информирате за:

- името и фамилията си;
- телефонния номер и имейл адреса, свързани с вашия акаунт;
- естеството на проблема;
- времето на възникване на проблема; и
- как бихте искали да уредим въпроса.

Ще разгледаме вашата жалба и ще ви отговорим по имейл. Ще комуникираме с вас на английски или литовски език, освен ако не ни инструктирате друго.

Независимо от горното винаги имате право да се обърнете към органите за извънсъдебно разрешаване на спорове, упоменати по-горе, във връзка с жалба относно наша услуга. Също имате правото да подадете жалба във всеки компетентен съд, ако считате, че сме нарушили закона.

**Ако сте недоволни от услугата ни, ще се опитаме да коригираме ситуацията**

Винаги правим всичко по силите си, но също така си даваме сметка, че понякога нещата се объркват. Ако имате жалба, се свържете с нас. Ще приемем и вземем предвид всяка жалба, подадена от вас към нас. Нашият окончателен отговор на вашата жалба или писмо с обяснение защо окончателният отговор не е бил завършен, ще бъде предоставен в рамките на 15 работни дни след отправяне на вашата жалба и при изключителни обстоятелства – в рамките на 35 работни дни (като в този случай ще ви уведомим).

## Орган за извънсъдебно разрешаване на спорове за жалби, свързани с финансови услуги

Ако не сте доволни от начина, по който сме обработили жалбата, можете да я отнесете до Банката на Литва в рамките на 1 (една) година от датата, на която сте изпратили вашата жалба. В такъв случай Банката на Литва би действала като орган за извънсъдебно споразумяване, който се занимава със спорове между потребители и доставчици на финансови услуги.

Адресът е: Žalgirio str. 90, 09303 Vilnius, Република Литва. Можете да намерите повече информация на техния [уеб сайт](#).

Ако пожелаете да имате възможността да се обърнете към Банката на Литва в качеството ѝ на орган за извънсъдебно разрешаване на спорове, то трябва да отправите жалбата си към нас в рамките на 3 (три) месеца от деня, в който сте разбрали или би следвало да сте разбрали за вероятното нарушение на вашите права или законови интереси, произтичащи от споразумението с нас. Можете също да подадете жалба до съответните органи за извънсъдебно споразумяване, които се занимават с жалби от граждани във вашата държава по отношение на финансовите услуги, които предоставяме. Списък с такива органи можете да намерите [тук](#).

Разглеждането на жалбата в Банката на Литва е безплатно.

Органът за извънсъдебно разрешаване на спорове във връзка с потребителски спорове, които не попадат в компетенциите на Банката на Литва, е Държавният орган за защита на правата на потребителите.

Адресът е: Vilniaus str. 25, 01402 Vilnius, Република Литва. Можете да намерите повече информация на техния [уеб сайт](#). Можете също да разчитате на задължителните правила за защита на потребителите в страната от ЕИЗ, в която живеете.

**Орган за извънсъдебно разрешаване на спорове за жалби, свързани с обработката на лични данни**

Имате право да подадете жалба до Държавния инспекторат за защита на данните (SDPI) – литовският надзорен орган за проблеми със защитата на данни.

Адресът е: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, Република Литва; имейл: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt).

Можете да намерите повече информация на техния [уеб сайт](#).