

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.

Сигнализиране за измама: За да сигнализирате за измама, моля, свържете се с нашите специалисти по измами, като последвате тази [връзка](#). Моля, имайте предвид, че връзката е само за клиенти на Revolut (ако не сте клиент на Revolut, можете да сигнализирате за измама чрез вашата банка).

Как се подават жалби

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

За потребители (небизнес клиенти): Ако не сте доволни от начина, по който сме разгледали вашата жалба, можете да я отнесете до Банката на Литва в срок от 1 (една) година от датата, на която сте ни изпратили жалбата. В този случай Банката на Литва ще действа като извънсъдебен орган за разрешаване на спорове между потребители и доставчици на финансови услуги.

Адресът им е: ул. „Тоториу“ 4, LT-01121 Вилнюс/ Totorių g. 4, LT-01121 Вилнюс, 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 им е: A. Goštauto g. 12, 01108 Вилнюс, Република Литва. Повече информация можете да намерите на [уебсайта](#) им. Можете също да разчитате на задължителните правила за защита на потребителите в страната, в която живеете.

Ако сте бизнес клиент и не сте доволни от начина, по който сме разгледали вашата жалба, имате право да се обърнете към компетентен съд, ако смятате, че сме нарушили закона.

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.

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