

Beleid inzake klachtenbehandeling

In geval van een inconsistentie of conflict tussen de vertaalde versie van dit beleid inzake klachtenbehandeling en optimale uitvoering en de originele versie in het Engels, is de oorspronkelijke versie van toepassing. De vertaling dient alleen ter referentie.

1. Introductie

1.1. Revolut Securities Europe UAB ('**wij**', '**we**' '**ons**', '**onze**') zet zich in om haar klanten ('**u**', '**uw**') de best mogelijke handelservaring te bieden. We beseffen echter dat er soms iets mis kan gaan en dat u misschien een klacht wilt indienen. Voor dergelijke gevallen hebben we gespecialiseerde deskundigen die klaar staan om elk individueel geval te beoordelen.

2. Hoe kan ik een klacht indienen?

2.1. Als u een klacht wilt indienen, raden wij u aan de chatfunctie in de app te gebruiken. U hebt echter ook de mogelijkheid om dit formulier naar ons te sturen of ons een e-mail te sturen op formalcomplaints@revolut.com.

2.2. Indien u besluit uw klacht op papier via de post te versturen, kunt u dit doen via een (aangetekende) brief aan het geregistreerde kantooradres (Revolut, Konstitucijos pr. 21B, Vilnius LT-08130, Litouwen).

2.3. Als u ervoor kiest om ons een e-mail of een brief via de post te sturen, vergeet dan niet uw naam en uw telefoonnummer en de e-mail die aan uw Revolut-rekening is gekoppeld te vermelden. We hebben deze gegevens nodig om u in onze databases te kunnen vinden en ons onderzoek te kunnen doen naar wat er mis is gegaan.

2.4. Het indienen en behandelen van klachten is gratis.

3. Wat voor informatie moet uw klacht bevatten?

3.1. Naast de contactgegevens waarnaar in punt 2.3 wordt verwezen, moet u het probleem zo gedetailleerd mogelijk beschrijven, zodat we u kunnen helpen en uw zaak grondig kunnen onderzoeken. De vereiste informatie omvat:

- het tijdstip waarop het probleem zich heeft voorgedaan;

- een toelichting op wat het probleem precies is;
- indien relevant, de materiële gevolgen voor uw financiële draagkracht.

3.2. We zijn ook blij met suggesties over hoe u wilt dat we de zaken rechtzetten.

4. Termijnen

4.1. Na ontvangst van uw klacht, die alle in punt 3 genoemde informatie bevat, zullen we ons best doen om binnen drie (3) Litouwse werkdagen terug te komen op uw verzoek.

4.2. Als u niet tevreden bent met de voorgestelde oplossing of als we niet binnen drie (3) Litouwse werkdagen kunnen reageren, zullen we de klacht binnen vier (4) Litouwse werkdagen bevestigen en streven we ernaar het onderzoek binnen vijftien (15) Litouwse werkdagen af te ronden.

4.3. Na de genoemde periode van vijftien (15) Litouwse werkdagen zullen wij u ofwel een schriftelijk antwoord geven op uw klacht met een uiteenzetting van ons voorstel voor de oplossing, ofwel een gedetailleerde uitleg geven over de redenen waarom wij u nog geen oplossing kunnen voorleggen.

4.4. Als wij uw definitieve antwoord niet binnen de vijftien (15) Litouwse werkdagen kunnen geven, zullen wij u binnen vijfendertig (35) Litouwse werkdagen van uw antwoord voorzien. We beschouwen een dergelijk scenario als een buitengewone omstandigheid, voor klachten van de grootste complexiteit of voor gevallen waarin onze reactie afhankelijk is van de feedback die we van derden moeten krijgen.

5. Taal

5.1. Zoals met u overeengekomen in onze Algemene voorwaarden, zullen al onze communicatie, tenzij anders overeengekomen, in het Engels zijn. Dat geldt ook voor de klachtenbehandeling.

6. Buitengerechtelijk geschillenbeslechtingsinstantie voor klachten in verband met financiële diensten

6.1. Als u niet tevreden bent over de manier waarop wij uw klacht hebben behandeld, hebt u het recht om deze binnen één (1) jaar nadat u de klacht bij ons hebt ingediend, te escaleren naar de Bank van Litouwen.

De Bank van Litouwen kan worden gecontacteerd op:

- Postadres: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, de Republiek Litouwen;
- Telefoon: +370 800 50 500 of +370 5 251 2763 (als u belt van buiten Litouwen);

- E-mailadres: prieziura@lb.lt.

Meer informatie over het aanvragen van een geschillenbeslechtsprocedure is te vinden op de [website](#) van de Bank van Litouwen.

6.2. In dit geval zou de Bank van Litouwen optreden als een buitengerechtelijke geschillenbeslechtsinstantie die geschillen tussen consumenten en providers van financiële diensten behandelt.

6.3. Als u zich tot de Bank van Litouwen wilt richten als buitengerechtelijke geschillenbeslechtsinstantie, dient u uw claim bij ons in binnen 3 (drie) maanden na de dag waarop u kennis hebt genomen van een vermeende schending van uw rechten of legitieme belangen die voortvloeien uit uw overeenkomst met ons.

6.4. Voordat u zich tot de Bank van Litouwen richt met betrekking tot geschillenbeslechting, dient u altijd eerst uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen.

Voeg altijd ons definitieve toe aan uw aanvraag die wordt ingediend bij de Bank van Litouwen. De Bank van Litouwen zal alleen klachten analyseren die eerder bij ons zijn ingediend.

6.5. Indien u ervoor kiest om een aanvraag in te dienen voor geschillenbeslechting bij de Bank van Litouwen, **moeten uw claim en eventuele bijgevoegde documenten door u worden ondertekend en vertaald in het Litouws of Engels.** De Bank van Litouwen kan weigeren documenten te aanvaarden die niet zijn ondertekend of vertaald in het Litouws of Engels.

6.6. Het onderzoek van de klachten- en geschillenbeslechtsprocedure bij de Bank van Litouwen is gratis. Voor meer informatie hierover raden wij u aan deze [website](#) te bezoeken.

6.7. Als u van mening bent dat wij de wettelijke vereisten met betrekking tot het verlenen van financiële diensten hebben overtreden, kunt u binnen zes (6) maanden na de schending van deze wettelijke verplichting een klacht indienen bij de Bank van Litouwen. U moet de vereisten in de punten 6.4-6.5 hierboven volgen voordat u uw klacht indient bij de Bank van Litouwen. Meer informatie over het indienen van een klacht tegen ons is te vinden op de [website](#) van de Bank van Litouwen.

6.8. Indien u niet binnen de in deze sectie vermelde termijnen heeft gehandeld, kan de Bank van Litouwen weigeren de klacht te aanvaarden en kunt u zich niet meer tot de Bank van Litouwen richten over dezelfde zaak.

7. Buitengerechtelijke geschillenbeslechtsinstantie voor klachten die geen verband houden met de bevoegdheden van de Bank van Litouwen

7.1. De autoriteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor consumentengeschillen die geen verband houden met de bevoegdheden van de Bank

van Litouwen, is de nationale autoriteit voor de bescherming van consumentenrechten.

7.2. De nationale autoriteit voor de bescherming van consumentenrechten kan worden geraadpleegd op:

- Adres: A. Goštauto str. 12, 01108, Vilnius, de Republiek Litouwen;
- Telefoonnummer: +370 5 262 6760

7.3. Voor meer informatie hierover raden wij u aan deze [website](#) te bezoeken.

7.4. U kunt ook een klacht indienen bij de betreffende buitengerechtelijke geschillenbeslechtingsinstanties die klachten van consumenten in uw land behandelen met betrekking tot de door ons geleverde financiële diensten. De lijst van dergelijke instanties is [hier](#) te vinden.

8. Buitengerechtelijke geschillenbeslechtingsautoriteit voor klachten in verband met de verwerking van persoonsgegevens

8.1. Om een klacht in te dienen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, kunt u contact met ons opnemen via de Revolut-app of ons een e-mail sturen via dpo@revolut.com.

8.2. Als u niet tevreden bent over de manier waarop wij uw verzoek hebben behandeld, hebt u het recht om een klacht in te dienen bij uw [lokale instantie voor gegevensbescherming](#). In de Europese Economische Ruimte is onze autoriteit voor internationale gegevensbescherming de Litouwse inspectie voor gegevensbescherming ('SDPI').

8.3. U kunt contact opnemen met de SDPI via:

- Adres: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, de Republiek Litouwen;
- E-mailadres: ada@ada.lt.

8.4. Voor meer informatie hierover raden wij u aan deze [website](#) te bezoeken.