

Wenn du nur mit jemandem über ein Problem sprechen möchtest, das dich beunruhigt, kontaktiere uns bitte über die Revolut App. In der Regel können wir Angelegenheiten schnell über die App erledigen. Wahrscheinlich benötigen wir die unten aufgeführten Informationen von dir.

Betrug melden: Um einen Betrug zu melden, kontaktiere bitte unsere Betrugsspezialisten über diesen Link. Bitte beachte, dass der [Link](#) nur für Revolut Kund*innen ist (wenn du nicht Revolut Kunde oder Kundin bist, kannst du den Betrug über deine Bank melden).

Eine Beschwerde einreichen

Wenn du es vorziehst, kannst du deine Beschwerde mit diesem [Formular](#) einreichen. Oder du kannst uns eine E-Mail an formalcomplaints@revolut.com senden. Wir benötigen Folgendes von dir:

- Namen und Vornamen
- Telefonnummer und E-Mail-Adresse, die mit deinem Konto verknüpft sind
- Problembeschreibung
- den Zeitpunkt, zu dem das Problem aufgetreten ist und
- deine Vorstellung davon, wie wir die Sache in Ordnung bringen können.

Wir schauen uns deine Beschwerde an und melden uns bei Ihnen per E-Mail. Sofern wir dir nichts anderes mitteilen, werden wir auf Englisch oder Litauisch mit dir kommunizieren.

Unabhängig davon haben Sie jederzeit das Recht, sich bei Beschwerden über unseren Service an die unten aufgeführten außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen zu wenden. Sie haben außerdem das Recht, sich an ein zuständiges Gericht zu wenden, wenn Sie der Meinung sind, dass wir gegen geltendes Recht verstoßen haben.

Wenn du mit unserem Service nicht zufrieden bist, werden wir versuchen, die beanstandeten Punkte in Ordnung zu bringen

Wir geben immer unser Bestes, aber wir wissen auch, dass manchmal etwas schiefgeht. Wenn du eine Beschwerde hast, kannst du uns jederzeit kontaktieren. Wir werden jede Beschwerde, die du bei uns einreichst, annehmen und bearbeiten. Du

erhältst innerhalb von 15 Werktagen nach der Einreichung deiner Beschwerde und in Ausnahmefällen innerhalb von 35 Werktagen (in einem solchen Fall werden wir dich gesondert benachrichtigen) unsere endgültige Antwort auf deine Beschwerde oder ein Schreiben, in dem erläutert wird, warum die endgültige Antwort nicht abgeschlossen wurde.

Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Beschwerden im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen

Für Verbraucher*innen (Privatkund*innen): Wenn du mit der Art und Weise, wie wir deine Beschwerde bearbeitet haben, unzufrieden bist, kannst du diese innerhalb von 1 (einem) Jahr nach dem Datum, an dem du deine Beschwerde bei uns eingereicht hast, an die Bank of Lithuania weiterleiten. In diesem Fall würde die Bank of Lithuania als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle dienen, die sich mit Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern befasst.

Seine Adresse lautet: 4 Totoriu str, LT-01121 Vilnius/ Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Republik Litauen. Weitere Informationen findest du auf der [Website](#) der Schlichtungsstelle.

Falls du dich an die Bank of Lithuania als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle wenden können möchtest, musst du deine Beschwerde innerhalb von 3 (drei) Monaten ab dem Tag, an dem du von der angeblichen Verletzung deiner Rechte oder berechtigten Interessen aufgrund deiner Vereinbarung mit uns erfahren hast oder hättest wissen müssen, bei uns einreichen. Du kannst auch eine Beschwerde bei den jeweiligen außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen einreichen, die in deinem Land Verbraucherbeschwerden mit Bezug auf die von uns erbrachten Finanzdienstleistungen entgegennehmen. Die Liste dieser Behörden findest du [hier](#).

Die Prüfung der Beschwerde bei der Bank of Lithuania ist kostenlos.

Die außergerichtliche Schlichtungsstelle für Verbraucherstreitfälle, die nicht die Zuständigkeiten der Bank of Lithuania betreffen, ist die State Consumer Rights Protection Authority.

Seine Adresse lautet: A. Goštauto g. 12, 01108 Vilnius, Republik Litauen. Weitere Informationen findest du auf der [Website](#) der Schlichtungsstelle. Du kannst dich auch auf die gesetzlichen Verbraucherschutzbestimmungen des Landes berufen, in dem du lebst.

Wenn du ein **Geschäftskunde** bist und unzufrieden damit bist, wie wir deine Beschwerde behandelt haben, hast du das Recht, jedes zuständige Gericht anzurufen, wenn du denkst, dass wir gegen das Gesetz verstoßen haben.

Außergerichtliche Streitbelegungsstelle für Beschwerden im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten

Du hast das Recht, eine Beschwerde bei der staatlichen Datenschutzaufsichtsbehörde (SDPI), der litauischen Aufsichtsbehörde für Datenschutzfragen, einzureichen.

Seine Adresse lautet: L. Sapiegos str. 17, 10312 Vilnius, Republik Litauen; E-Mail: ada@ada.lt.

Weitere Informationen findest du auf der [Website](#) der Schlichtungsstelle.