

Πολιτική Χειρισμού Καταγγελιών

Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυνέπειας ή σύγκρουσης μεταξύ της μεταφρασμένης έκδοσης αυτής της Πολιτικής Χειρισμού Καταγγελιών και της αρχικής έκδοσης στα αγγλικά, θα ισχύει η αρχική έκδοση. Η μετάφραση είναι μόνο για αναφορά.

1. Εισαγωγή

Η Revolut Securities Europe UAB («**εμείς**», «**εμάς**», «**μας**») δεσμεύεται να παρέχει στους πελάτες της («**εσείς**», «**σας**») την καλύτερη δυνατή εμπειρία συναλλαγών. Ωστόσο, συνειδητοποιούμε ότι μερικές φορές κάτι μπορεί να πάει στραβά και ίσως θέλετε να υποβάλετε μια καταγγελία. Για τέτοιες περιπτώσεις έχουμε εξειδικευμένους εμπειρογνώμονες έτοιμους να επανεξετάσουν κάθε μεμονωμένη περίπτωση.

2. Πως να υποβάλετε καταγγελία;

2.1. Εάν θέλετε να υποβάλετε μια καταγγελία, σας συνιστούμε να χρησιμοποιήσετε τη λειτουργία συνομιλίας στην εφαρμογή. Ωστόσο, έχετε επίσης τη δυνατότητα να υποβάλετε αυτή τη φόρμα ή να μας στείλετε email στη διεύθυνση formalcomplaints@revolut.com.

2.2. Σε περίπτωση που αποφασίσετε να μας στείλετε την καταγγελία σας σε έντυπη μορφή μέσω της ταχυδρομικής υπηρεσίας, μπορείτε να το κάνετε στέλνοντας μια (συστημένη) επιστολή στην καταστατική διεύθυνση της έδρας μας (Revolut, Konstitucijos pr. 21B, Vilnius, LT - 08130, Λιθουανία).

2.3. Σε περίπτωση που επιλέξετε να μας στείλετε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μια επιστολή μέσω της ταχυδρομικής υπηρεσίας, θυμηθείτε να συμπεριλάβετε το όνομά σας και τον αριθμό τηλεφώνου σας και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που σχετίζεται με τον λογαριασμό σας Revolut - θα χρειαστούμε αυτά τα στοιχεία για να σας εντοπίσουμε στις βάσεις δεδομένων μας και να διεξάγουμε τις έρευνές μας σχετικά με το τι πήγε στραβά.

2.4. Η υποβολή και η εξέταση των καταγγελιών είναι δωρεάν.

3. Τι πρέπει να συμπεριλάβετε στην καταγγελία;

3.1. Εκτός από τα στοιχεία επικοινωνίας που αναφέρονται στο σημείο 2,3, προκειμένου να σας βοηθήσουμε και να εξετάσουμε διεξοδικά την περίπτωση σας, θα χρειαστεί να περιγράψετε το ζήτημα με όσο το δυνατόν περισσότερες λεπτομέρειες. Οι απαιτούμενες πληροφορίες περιλαμβάνουν:

- χρονικό πλαίσιο σχετικά με το πότε συνέβη το θέμα
- μια εξήγηση για το τι ακριβώς είναι το θέμα.
- κατά περίπτωση, τον ουσιώδη αντίκτυπο στην οικονομική σας κατάσταση.

3.2. Είναι επίσης ευπρόσδεκτες οποιεσδήποτε προτάσεις σχετικά με το πώς θα θέλατε να επανορθώσουμε.

4. Χρονικό πλαίσιο

4.1. Αφού λάβουμε την καταγγελία σας, η οποία περιλαμβάνει όλες τις πληροφορίες που περιγράφονται στο σημείο 3, θα προσπαθήσουμε να σας απαντήσουμε εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας.

4.2. Σε περίπτωση που δεν είστε ικανοποιημένοι με την προτεινόμενη λύση ή εάν δεν είμαστε σε θέση να απαντήσουμε εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών στη Λιθουανία, θα αναγνωρίσουμε την καταγγελία εντός τεσσάρων (4) εργάσιμων ημερών στη Λιθουανία και θα επιδιώξουμε να ολοκληρώσουμε την έρευνα εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών στη Λιθουανία.

4.3. Μετά την προαναφερθείσα περίοδο των δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών στη Λιθουανία, θα σας παράσχουμε είτε γραπτή απάντηση στην καταγγελία σας που περιγράφει την πρότασή μας για την επίλυση είτε θα σας δώσουμε μια λεπτομερή εξήγηση για το γιατί δεν είμαστε σε θέση να σας παρέχουμε μια απόφαση ακόμα.

4.4. Όπου δεν μπορούμε να σας παρέχουμε την τελική απάντηση εντός της περιόδου των δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών στη Λιθουανία, θα σας παράσχουμε την απάντηση εντός τριάντα πέντε (35) εργάσιμων ημερών στη Λιθουανία. Θεωρούμε ένα τέτοιο σενάριο ως μια εξαιρετική περίπτωση, για καταγγελίες με την υψηλότερη πολυπλοκότητα ή για περιπτώσεις όπου η απάντησή μας θα εξαρτηθεί από τα σχόλια που θα μας ζητηθεί να λάβουμε από τρίτους.

5. Γλώσσα

5.1. Όπως συμφωνήθηκε μαζί σας στους Όρους και τις προϋποθέσεις μας, όλες οι επικοινωνίες μας, εκτός αν συμφωνηθεί διαφορετικά, θα είναι στα αγγλικά. Αυτό ισχύει και για τη διαδικασία χειρισμού καταγγελιών.

6. Αρχή επίλυσης εξωδικαστικών διαφορών για καταγγελίες που σχετίζονται με χρηματοοικονομικές υπηρεσίες

6.1. Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο με τον οποίο χειριζόμαστε την καταγγελία σας, έχετε το δικαίωμα να την κλιμακώσετε στην Τράπεζα της Λιθουανίας εντός ενός (1) έτους από τη στιγμή που μας έχετε υποβάλει την καταγγελία.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Τράπεζα της Λιθουανίας στη διεύθυνση:

- Διεύθυνση αλληλογραφίας: Totorių g. 4, LT-01121, Βίλνιους, Δημοκρατία της Λιθουανίας.
- Τηλέφωνο: +370 800 50 500 ή +370 5 251 2763 (όταν καλείτε εκτός Λιθουανίας).
- Email: prieziura@lb.lt.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο υποβολής αίτησης για τη διαδικασία επίλυσης διαφορών μπορείτε να βρείτε στην [ιστοσελίδα](#) της Τράπεζας της Λιθουανίας.

6.2. Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα της Λιθουανίας θα ενεργήσει ως αρχή επίλυσης εξωδικαστικών διαφορών η οποία ασχολείται με διαφορές μεταξύ καταναλωτών και παρόχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

6.3. Εάν επιθυμείτε να υποβάλετε αίτηση στην Τράπεζα της Λιθουανίας ως την εξωδικαστική αρχή επίλυσης διαφορών, τότε θα υποβάλετε την αξίωσή σας σε εμάς εντός 3 (τριών) μηνών από την ημέρα που μάθατε για εικαζόμενη παραβίαση των δικαιωμάτων ή των έννομων συμφερόντων σας που απορρέουν από τη συμφωνία σας μαζί μας.

6.4. Πριν υποβάλετε αίτηση στην Τράπεζα της Λιθουανίας σχετικά με την επίλυση μιας διαφοράς, θα πρέπει πάντα να υποβάλετε την καταγγελία σας γραπτώς σε εμάς. **Να επισυνάπτετε πάντα την τελική απάντησή μας στην αίτησή σας που υποβλήθηκε στην Τράπεζα της Λιθουανίας. Η Τράπεζα της Λιθουανίας θα αναλύσει μόνο τις καταγγελίες που έχουν ήδη εγερθεί προηγούμενα σε εμάς.**

6.5. Σε περίπτωση που επιλέξετε να υποβάλετε αίτηση στην Τράπεζα της Λιθουανίας για επίλυση διαφορών, η αξίωσή σας και τυχόν συνημμένα έγγραφα **πρέπει να υπογραφούν από εσάς και να μεταφραστούν είτε στη λιθουανική είτε στην αγγλική γλώσσα. Η**

Τράπεζα της Λιθουανίας μπορεί να αρνηθεί την αποδοχή εγγράφων που δεν έχουν υπογραφεί ή μεταφραστεί στη λιθουανική ή αγγλική γλώσσα.

6.6. Η εξέταση της διαδικασίας καταγγελίας και επίλυσης διαφορών στην Τράπεζα της Λιθουανίας είναι δωρεάν. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με αυτό, σας συνιστούμε να επισκεφθείτε αυτή την [ιστοσελίδα](#).

6.7. Εάν πιστεύετε ότι παραβιάσαμε τις κανονιστικές απαιτήσεις που σχετίζονται με την παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στην Τράπεζα της Λιθουανίας εντός έξι (6) μηνών από την παραβίαση της εν λόγω κανονιστικής απαίτησης. Θα πρέπει να ακολουθήσετε τις απαιτήσεις που αναφέρονται στα σημεία 6.4-6.5. Πριν από την υποβολή της καταγγελίας σας στην Τράπεζα της Λιθουανίας. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την υποβολή καταγγελίας εναντίον μας μπορείτε να βρείτε στην [ιστοσελίδα της Τράπεζας της Λιθουανίας](#).

6.8. Εάν δεν ενεργήσατε εντός των χρονικών περιόδων που αναφέρονται σε αυτήν την Ενότητα, η Τράπεζα της Λιθουανίας μπορεί να αρνηθεί να αποδεχθεί την καταγγελία και δεν θα μπορείτε πλέον να υποβάλετε αίτηση στην Τράπεζα της Λιθουανίας σχετικά με το ίδιο θέμα.

7. Εξωδικαστική αρχή επίλυσης διαφορών για καταγγελίες που δεν σχετίζονται με τις αρμοδιότητες της Τράπεζας της Λιθουανίας

7.1. Η αρχή επίλυσης εξώδικων διαφορών για διαφωνίες καταναλωτών που δεν σχετίζονται με αρμοδιότητες της Τράπεζας της Λιθουανίας είναι η Κρατική Αρχή Προστασίας Δικαιωμάτων των Καταναλωτών.

7.2. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την κρατική Αρχή Προστασίας των Δικαιωμάτων των καταναλωτών στη διεύθυνση:

- Διεύθυνση: A. Goštauto str. 12, 01108 Βίλνιους, Δημοκρατία της Λιθουανίας.
- Τηλέφωνο: 370 5 262 6760

7.3. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με αυτό, σας συνιστούμε να επισκεφθείτε αυτή την [ιστοσελίδα](#).

7.4. Μπορείτε επίσης να υποβάλετε καταγγελία στις αντίστοιχες αρχές επίλυσης εξωδικαστικών διαφορών που χειρίζονται τις καταγγελίες καταναλωτών στη χώρα σας,

σχετικά με τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που παρέχονται από μέρος μας. Μπορείτε να βρείτε τη λίστα των εν λόγω αρχών [εδώ](#).

8. Αρχή επίλυσης εξωδικαστικών διαφορών για καταγγελίες που σχετίζονται με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

8.1. Για να υποβάλετε καταγγελία σχετικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω της εφαρμογής ή να μας στείλετε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση dpo@revolut.com.

8.2. Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο με τον οποίο χειριζόμαστε το αίτημά σας, έχετε το δικαίωμα να υποβάλετε καταγγελία στην [τοπική αρχή προστασίας δεδομένων](#). Στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο, η διασυνοριακή αρχή προστασίας δεδομένων είναι η Επιθεώρηση προστασίας δεδομένων του κράτους της Λιθουανίας («**SDPI**»).

8.3. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με το SDPI στη διεύθυνση:

- Διεύθυνση: L. Sapiegos str. 17, 10312 Βίλνιους, Δημοκρατία της Λιθουανίας.
- E-mail: ada@ada.lt.

8.4. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με αυτό, σας συνιστούμε να επισκεφθείτε αυτή την [ιστοσελίδα](#).