Kaip išspręsti klausimą arba pateikti skundą

Jei jūs tiesiog norėtumėte su kuo nors pakalbėti apie jums rūpimą klausimą, prašome susisiekti su mumis per „Revolut“ programėlę. Paprastai galime greitai išspręsti kilusius klausimus.
Tikėtina, kad turėsite mums pateikti toliau nurodytą informaciją.
Jei pageidaujate, skundą galite pateikti naudodami šią formą. Arba galite mums atsiųsti elektroninį laišką adresu formalcomplaints@revolut.com.
Turėsite mums nurodyti:

- savo vardą ir pavardę;
- su jūsų sąskaita susietą telefono numerį ir elektroninio pašto adresą;
- kokia yra problema;
- kada kilo ši problema; ir
- kaip norėtumėte, kad ją ištaisytume.

Peržiūrėsime jūsų skundą ir jums atsakysime elektroniniu paštu. Jei nepranešime kitaip, su jumis bendrausime anglų arba lietuvių kalba.
Neatsižvelgiant į tai, kas išdėstyta pirmiau, visada turite teisę kreiptis į ginčų sprendimo ne teismo tvarka institucijas, paminėtas aukščiau, dėl bet kokio skundo dėl mūsų teikiamų paslaugų. Taip pat turite teisę kreiptis į bet kurį kompetentingą teismą, jei manote, kad pažeidėme įstatymų reikalavimus.

Jei jūsų netenkina mūsų paslaugos, pasistengsime tai ištaisyti.

Mes visuomet labai stengiamės, bet suprantame, kad kartais kažkas nepavyksta. Jei norite pateikti skundą, prašome susisiekti su mumis. Priimsime ir išnagrinėsime kiekvieną jūsų mums atsiųstą skundą. Mūsų galutinis atsakymas į jūsų skundą arba laiškas, paaiškinantis, kodėl galutinis atsakymas yra neparengtas, bus jums pateiktas per 15 darbo dienų nuo skundo pateikimo, o ypatingomis aplinkybėmis – per 35 darbo dienas (ir mes jums pranešime, jei taip būtų).

Ginčų, susijusių su finansinėmis paslaugomis, sprendimo ne teismo tvarka institucija

Jei jūsų netenkina, kaip išsprendėme jūsų skundą, galite perduoti jį Lietuvos bankui per 1 (vienus) metus nuo kreipimosi į mus datos. Tokiu atveju Lietuvos bankas veiks kaip ginčų sprendimo ne teismo tvarka institucija, sprendžianti ginčus tarp klientų ir finansinių paslaugų teikėjų.
Lietuvos banko adresas: Žalgirio g. 90, 09303 Vilnius, Lietuvos Respublika.
Daugiau informacijos galite rasti šios įstaigos svetainėje.
Atkreipiame dėmesį, kad jei norite turėti galimybę kreiptis į Lietuvos banką kaip į ginčų sprendimo ne teismo tvarka instituciją, tuomet turite pateikti savo skundą mums per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kai sužinojote arba turėjote sužinoti apie tariamą jūsų teisių arba teisėtų interesų pagal sutartį su mumis pažeidimą. Taip pat galite pateikti skundą atitinkamoms neteisminėms ginčų sprendimo institucijoms, kurios nagrinėja jūsų šalies vartotojų skundus dėl mūsų teikiamų finansinių paslaugų. Tokių institucijų sąrašą galite rasti čia.

Skundų nagrinėjimas Lietuvos banke yra nemokamas.
Vartotojų skundus, kurie nepatenka į Lietuvos banko kompetenciją, nagrinėja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.
Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos adresas: Vilniaus g. 25, LT-01402, Vilnius, Lietuvos Respublika. Daugiau informacijos galite rasti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos tinklalapyje. Jūs taip pat galite vadovautis privalomomis vartotojų apsaugos taisyklėmis, galiojančiomis EEA šalyje, kurioje gyvenate.

Ginčų, susijusių su asmens duomenų tvarkymu, sprendimo ne teismo tvarka institucija

Jūs turite teisę kreiptis su skundu į Valstybinę duomenų apsaugos inspekciją (VDAI), kuri yra priežiūros institucija dėl asmens duomenų tvarkymo.
Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos adresas: L. Sapiegos g. 17, LT-10312, Vilnius, Lietuvos Respublika; el. pašto adresas: ada@ada.lt.
Daugiau informacijos galite rasti Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos tinklalapyje.