

Cryptoasset Klachtenafhandelingsprocedure

Hoe dien ik een klacht in?

Als je met iemand wilt praten over een probleem waar je mee zit, neem dan contact met ons op via de Revolut-app. Meestal kunnen wij dit soort zaken vlot afhandelen via de app. Waarschijnlijk moet je ons de onderstaande informatie doorgeven.

Je kunt je klacht ook indienen door middel van [ons online formulier](#). Je kunt ook een e-mail sturen naar formalcomplaints@revolut.com. Je kunt hiervoor zelf een e-mail opstellen of dit [formulier](#) invullen.

Vermeld bij je klacht:

- je naam en achternaam;
- het telefoonnummer en e-mailadres die bij je rekening horen;
- wat het probleem is;
- wanneer het probleem ontstaan is; en
- hoe je zou willen dat wij de zaak oplossen.

Je kunt je klacht kosteloos indienen. Wij zullen je klacht onderzoeken en een reactie sturen via e-mail. Wij communiceren in het Engels met jou, tenzij we iets anders aangeven. Als je ons vraagt om te communiceren in een officiële taal van de EER, communiceren we zowel in die taal als in het Engels met je.

Ongeacht het bovenstaande heb je altijd het recht om je te wenden tot een bevoegde rechtbank als je van mening bent dat wij de wet hebben overtreden.

Als je ontevreden bent over onze dienstverlening, zullen wij proberen om dit recht te zetten

Wij zullen altijd ons best doen, maar beseffen dat er soms wel eens iets verkeerd gaat. Als je een klacht hebt, neem dan contact met ons op. We accepteren elke klacht en nemen elke in aanmerking komende klacht die je ons stuurt in behandeling. Ons definitieve antwoord op je klacht, of een brief waarin we uitleggen waarom het definitieve antwoord nog niet beschikbaar is, krijg je binnen 15 kalenderdagen nadat je je klacht hebt ingediend, en in uitzonderlijke gevallen binnen 2 maanden (en als dat zo is, laten we je dat weten).

Buitengerechtelijke geschillenbeslechtsingsautoriteit voor klachten in verband met de verwerking van persoonsgegevens

Je hebt het recht om een klacht in te dienen bij de Commissaris voor de bescherming van persoonsgegevens, de Cypriotische toezichthoudende autoriteit voor kwesties inzake gegevensbescherming.

Meer informatie kun je vinden op hun [website](#).