

Процедура по разглеждане на жалби за криптоактиви

Как се подават жалби

Ако просто желаете да поговорите с някого за проблем, който ви притеснява, се свържете с нас чрез приложението Revolut. Обикновено бързо успяваме да уредим въпросите чрез приложението. Вероятно ще трябва да ни предоставите информацията по-долу.

Ако предпочитате, можете да подадете жалбата си чрез [нашия онлайн формуляр](#). Друг вариант е да ни пишете по имейл на адрес formalcomplaints@revolut.com в свободен текст или като попълните този [формуляр](#).

Ще трябва да ни кажете:

- името и фамилията си;
- телефонния номер и имейл адреса, свързани с вашия акаунт;
- естеството на проблема;
- времето на възникване на проблема; и
- как бихте искали да уредим въпроса.

Подаването на жалби е безплатно. Ще разгледаме вашата жалба и ще ви отговорим по имейл. Ще комуникираме с вас на английски език, освен ако не ни инструктирате друго. Ако поискате комуникацията ни да бъде на официален език на ЕИЗ, ще общуваме с вас на този език и на английски.

Независимо от горното винаги имате правото да подадете жалба във всеки компетентен съд, ако считате, че сме нарушили закона.

Ако сте недоволни от услугата ни, ще се опитаме да коригираме ситуацията

Винаги правим всичко по силите си, но също така си даваме сметка, че понякога нещата се объркват. Ако имате жалба, се свържете с нас. Ще приемем и вземем предвид всяка отговаряща на условията жалба, подадена от вас към нас. Нашият окончателен отговор на вашата жалба, или писмо с обяснение защо окончателният отговор не е бил завършен, ще бъде предоставен в рамките на 15 календарни дни след отправяне на вашата жалба и при изключителни обстоятелства – в рамките на 2 месеца (като в този случай ще ви уведомим).

Орган за извънсъдебно разрешаване на спорове за жалби, свързани с обработката на лични данни

Имате право да подадете жалба до Службата на комисаря за защита на личните данни – кипърският надзорен орган за проблеми със защитата на данни.

Можете да намерите повече информация на неговия [уебсайт](#).