

## Διαδικασία διαχείρισης καταγγελιών για κρυπτοστοιχεία

### Πώς να υποβάλλετε καταγγελίες

Εάν θέλετε απλώς να μιλήσετε με κάποιον εκπρόσωπο σχετικά με ένα ζήτημα που σας απασχολεί, επικοινωνήστε μαζί μας μέσω της εφαρμογής Revolut. Συνήθως, έχουμε τη δυνατότητα να επιλύουμε τα προβλήματα άμεσα μέσω της εφαρμογής. Πιθανόν να χρειαστεί να μας παράσχετε τις παρακάτω πληροφορίες.

Εάν θέλετε, μπορείτε να υποβάλετε την καταγγελία σας χρησιμοποιώντας την [online φόρμα](#) που διαθέτουμε.

Διαφορετικά, μπορείτε να μας στείλετε email στη διεύθυνση [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com) είτε ως email ελεύθερης μορφής ή συμπληρώνοντας αυτήν τη [φόρμα](#).

Θα πρέπει να μας αναφέρετε τα εξής:

- το ονοματεπώνυμό σας,
- τον αριθμό τηλεφώνου και την ηλεκτρονική διεύθυνση που συνδέονται με τον λογαριασμό σας,
- ποιο είναι το πρόβλημα,
- πότε προέκυψε το πρόβλημα και
- τον τρόπο που θα θέλατε να επανορθώσουμε.

Η υποβολή καταγγελιών είναι δωρεάν. Θα εξετάσουμε την καταγγελία σας και θα σας απαντήσουμε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Θα επικοινωνούμε μαζί σας στα Αγγλικά, εκτός εάν λάβετε διαφορετική ενημέρωση. Αν ζητήσετε η επικοινωνία μας να πραγματοποιηθεί σε επίσημη γλώσσα του ΕΟΧ, θα επικοινωνήσουμε μαζί σας και σε αυτήν τη γλώσσα και στα Αγγλικά.

Ανεξάρτητα από τα παραπάνω, έχετε πάντα το δικαίωμα να προσφύγετε σε οποιοδήποτε αρμόδιο δικαστήριο, εάν πιστεύετε ότι παραβιάσαμε τον νόμο.

### Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την υπηρεσία μας, θα προσπαθήσουμε να αποκαταστήσουμε το πρόβλημα

Καταβάλλουμε πάντα κάθε δυνατή προσπάθεια, ωστόσο έχουμε επίγνωση του γεγονότος ότι μερικές φορές γίνονται και σφάλματα. Εάν έχετε κάποια καταγγελία, επικοινωνήστε μαζί μας. Θα αποδεχτούμε και θα εξετάσουμε οποιαδήποτε καταγγελία που πληροί τις προϋποθέσεις και αποστέλλεται από εσάς σε εμάς. Η τελική απάντησή μας στην καταγγελία σας, ή η επιστολή που θα επεξηγεί τους λόγους που η τελική απάντηση δεν έχει ολοκληρωθεί, θα σας παρασχεθεί εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την υποβολή της καταγγελίας σας και, σε εξαιρετικές περιπτώσεις, εντός 2 μηνών (και θα σας ενημερώσουμε σχετικά).

### Αρχή επίλυσης εξώδικων διαφορών για καταγγελίες που σχετίζονται με επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

Έχετε το δικαίωμα να υποβάλετε καταγγελία στο Γραφείο του Επίτροπου Προστασίας προσωπικών δεδομένων, το οποίο αποτελεί την κυπριακή εποπτική αρχή για θέματα προστασίας δεδομένων.

Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στον [ιστότοπό](#) του.