

# Kaebuste menetlemise poliitika

*Kui käesoleva kaebuste menetlemise poliitika tõlgitud versiooni ja ingliskeelse originaalversiooni vahel esineb ebakõla või vastuolu, kohaldatakse originaalversiooni. Tõlge on esitatud ainult viitamise eesmärgil.*

## 1. Sissejuhatus

1.1. Ettevõtte Revolut Securities Europe UAB („meie“, „me“) eesmärk on pakkuda klientidele („teile“) parimat võimalikku kauplemiskogemust. Samal ajal mõistame, et vahel võib midagi valesti minna ja soovite esitada kaebuse. Sellisteks juhtudeks töötavad meie ettevõttes vastava väljaõppega asjatundjad, kes on valmis iga üksikjuhtumi läbi vaatama.

## Kuidas kaebust esitada?

2.1. Kaebuse esitamiseks soovitame kasutada rakenduse vestlusfunktsiooni. Samuti saate esitada meile järgmise vormi: või saata meile e-kirja aadressile [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com).

2.2. Juhul kui soovite saata kaebuse meile kirja teel ja paberil, siis saatke (tähitud) kiri meie registrijärgse asukoha aadressile (Revolut, Konstitucijos pr. 21B, Vilnius LT-08130, Leedu).

2.3. Kui soovite saata meile e-kirja või posti teel kirja, siis lisage sellele enda nimi, telefoninumber ja enda Revoluti kontoga seonduv meiliaadress – vajame kõnealuseid andmeid selleks, et teid andmebaasist üles leida ning korraldada uurimine selle kohta, mis läks valesti.

2.4. Kaebuste esitamine ja läbivaatamine on tasuta.

## 3. Mida peaksite kaebusesse lisama?

3.1. Lisaks punktis 2.3 nimetatud kontaktandmetele on meil vaja teie aitamiseks ja teie juhtumi põhjalikuks läbivaatamiseks teie võimalikult üksikasjalikku kirjeldust probleemi kohta. Vajalik teave hõlmab järgmist:

- ajavahemik, millal probleem ilmnes;

- probleemi põhjalik selgitus;
- materiaalne mõju teie finantsolukorrale, kui see on asjakohane.

3.2. Samuti on teretulnud kõik soovitused selle kohta, kuidas tuleks proov teie arvates meie poolt lahendada.

## **4. Ajakavad**

4.1. Pärast seda, kui oleme saanud kätte teie kaebuse, mis hõlmab kõiki 3. punktis esitatud andmeid, võtame teiega ühendust kolme (3) Leedu tööpäeva jooksul.

4.2. Juhul kui te ei ole väljapakutud lahendusega rahul või kui me ei suuda kolme (3) Leedu tööpäeva jooksul vastata, siis tegeleme kaebusega nelja (4) Leedu tööpäeva jooksul ja proovime lõpetada uurimise viieteistkümne (15) Leedu tööpäeva jooksul.

4.3. Pärast nimetatud viieteistkümne (15) Leedu tööpäeva pikkust ajavahemikku esitame teie kaebusele kirjaliku vastuse, milles on kirjeldatud meie poolt pakutud lahendust, või esitame üksikasjaliku selgituse selle kohta, miks ei ole meil võimalik teile veel lahendust pakkuda.

4.4. Juhul kui meil ei ole võimalik esitada teile lõplikku vastust viieteistkümne (15) Leedu tööpäeva jooksul, siis esitame teile vastuse kolmekümne viie (35) Leedu tööpäeva jooksul. Viimati nimetatud stsenaariumi peame me erandjuhtumiks ülimalt keerukate kaebuste või juhtumite korral, mille puhul sõltub meie vastus kohustuslikus korras kolmandatelt isikutelt hangitud tagasisidest.

## **5. Keel**

5.1. Nagu oleme teiega tingimuste alusel kokku leppinud, toimub kogu meie suhtlus inglise keeles, kui ei ole teisiti kokku lepitud. See kehtib ka kaebuste menetlemise protsessi kohta.

## **6. Kohtuväliste vaidluste lahendamise asutus finantsteenustega seonduvatele kaebustele**

6.1. Juhul kui te ei ole rahul sellega, kuidas teie kaebust menetlesime, on teil õigus see Leedu Pangale edasi kaevata ühe (1) aasta jooksul alates kuupäevast, mil kaebuse meile esitasite.

Leedu Pangaga saab ühendust võtta järgmiste kontaktandmete abil.

- Postiaadress: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Leedu;
- Telefon: +370 800 50 500 või +370 5 251 2763 (kui helistate väljaspool Leedut);
- Email: prieziura@lb.lt.

Lisateave vaidluse lahendamise taotlemise kohta on esitatud Leedu Panga [veebisaidil](#).

6.2. Sellisel juhul oleks Leedu Pank kohtuväliste vaidluste lahendamise asutus, mis tegeleb klientide ja finantsteenuse pakkujate vaheliste vaidlustega.

6.3. Kui soovite pöörduda Leedu Panga kui kohtuväliste vaidluste lahendamise asutuse poole, peate esitama meile kaebuse kolme (3) kuu jooksul alates päevast, kui avastasite meie lepingust tuleneva enda õiguste või õigustatud huvide võimaliku rikkumise.

6.4. Enne Leedu Pangale vaidluse lahendamise avalduse esitamist peaksite esmalt alati esitama kirjaliku kaebuse meile. **Palun lisage Leedu Pangale esitatavale taotlusele alati meie lõplik vastus. Leedu Pank analüüsib ainult neid taotlusi, mis on eelnevalt meile esitatud.**

6.5. Juhul kui otsustate vaidluse lahendamiseks esitada taotluse Leedu Pangale, peab teie taotlus ja mis tahes muud dokumendid **olema teie poolt allkirjastatud ning tõlgitud leedu või inglise keelde**. Võimalik, et Leedu Pank ei võta vastu dokumente, mis ei ole allkirjastatud ega leedu või inglise keelde tõlgitud.

6.6. Kaebuse läbivaatamine ja vaidluse lahendamine toimub Leedu Pangas tasuta. Selle kohta lisateabe saamiseks soovitame külastada seda [veebisaiti](#).

6.7. Juhul kui arvate, et me oleme rikkunud finantsteenuste pakkumisega seonduvaid regulatiivseid nõudeid, võite esitada Leedu Pangale kaebuse kuue (6) kuu jooksul alates kõnealusest regulatiivse rikkumise kuupäevast. Enne kaebuse esitamist Leedu Pangale peate järgima eespool punktides 6.4–6.5 nimetatud nõudeid. Lisateabe meie ettevõtte kohta kaebuse esitamise kohta on esitatud Leedu Panga [veebisaidil](#).

6.8. Juhul kui te ei tegutsenud käesolevas jaotises esitatud ajavahemike jooksul, siis on võimalik, et Leedu Pank keeldub teie kaebuse vastuvõtmisest ja te ei saa enam Leedu Pangale sama probleemi kohta taotlust esitada.

## 7. Kohtuväliste vaidluste lahendamise asutus kaebuste jaoks, mis ei kuulu Leedu Panga pädevusalasse

7.1. Kohtuväliste vaidluste lahendamise asutus kliendivaidluste jaoks, mis ei kuulu Leedu Panga pädevusalasse, on Leedu tarbijakaitseamet.

7.2. Tarbijakaitse kontaktandmed on järgmised.

- Aadress: A. Goštauto str. 12, 01108, Vilnius, Leedu;
- Telefon: +370 5 262 6760

7.3. Selle kohta lisateabe saamiseks soovitame külastada seda [veebisaiti](#).

7.4. Samuti võite esitada kaebuse sobivale kohtuvälisele vaidluse lahendamise asutusele, mis tegeleb teie riigis meie pakutavate finantsteenustega seonduvate kaebustega. Selliste asutuste loendi leiate [siit](#).

## 8. Kohtuväliste vaidluste lahendamise asutus isikuandmete töötlemisega seonduvatele kaebustele

8.1. Isikuandmetega töötlemisega seonduva kaebuse esitamiseks võite meiega Revoluti rakenduse kaudu ühendust võtta või saata e-kirja aadressile [dpo@revolut.com](mailto:dpo@revolut.com).

8.2. Juhul kui te ei ole rahul sellega, kuidas teie taotlust menetlesime, on teil õigus esitada kaebus [kohalikule andmekaitseasutusele](#). Euroopa Majanduspiirkonnas on meie piiriüleseks andmekaitseasutuseks Leedu riiklik andmekaitseinspeksioon („SDPI“).

8.3. SDPI kontaktandmed on järgmised.

- Aadress: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, Leedu;
- E-post: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt).

8.4. Selle kohta lisateabe saamiseks soovitame külastada seda [veebisaiti](#).