

## Hoe kan ik een klacht indienen?

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 we dit soort zaken vlot afhandelen via de app. Je moet ons waarschijnlijk de onderstaande informatie geven.

Als je wilt, kun je je klacht ook indienen door middel van [ons online formulier](#). Of je kunt ons een e-mail sturen op [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com).

Hierbij moet je het volgende vermelden:

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

Wij zullen je klacht onderzoeken en je een reactie sturen via e-mail. Wij zullen met je in het Engels of het Litouws communiceren, tenzij we je iets anders vertellen.

Ongeacht het bovenstaande heb je altijd het recht om contact op te nemen met de hierboven genoemde autoriteiten voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor klachten over onze diensten. Je hebt ook het recht om een beroep te doen op een bevoegde rechtbank als je denkt dat we de wet hebben overtreden.

**Als je ontevreden bent met onze dienstverlening, zullen we proberen om dit recht te zetten**

We zullen altijd ons best doen, maar we beseffen dat er soms wel eens iets mis gaat. Als je een klacht hebt, neem dan contact met ons op. We zullen elke klacht die je naar ons stuurt, accepteren en in overweging nemen. Je ontvangt ons definitieve antwoord op je klacht, of een brief waarin wordt uitgelegd waarom het definitieve antwoord nog niet is voltooid, binnen 15 werkdagen na het indienen van je klacht en in uitzonderlijke omstandigheden binnen 35 werkdagen (en we laten het je weten als dit het geval is).

**Autoriteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor klachten met betrekking tot financiële diensten**

Als je niet tevreden bent over hoe we je klacht hebben afgehandeld, kun je deze binnen 1 (één) jaar na de datum waarop je ons je klacht hebt gestuurd, doorverwijzen naar de Bank van Litouwen. In dit geval zou de Bank van Litouwen optreden als een instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners.

Hun adres is: Žalgirio str. 90, 09303, Vilnius, de Republiek Litouwen. Meer informatie kun je vinden op hun [website](#).

Als je de mogelijkheid wilt hebben om een beroep te doen op de Bank van Litouwen als de autoriteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting, moet je je klacht bij ons indienen binnen 3 (drie) maanden vanaf de dag dat je op de hoogte kwam of had moeten zijn over de vermeende schending van je rechten of legitieme belangen die voortvloeien uit de overeenkomst met ons. Je kunt ook een klacht indienen bij de respectieve instanties voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting die in je land klachten behandelen van consumenten met betrekking tot de financiële diensten die door ons worden geleverd. De lijst van deze autoriteiten vind je [hier](#).

Het onderzoek van de klacht door de Bank van Litouwen is kosteloos.

De autoriteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor consumentengeschillen die geen verband houden met de bevoegdheden van de Bank van Litouwen is de Litouwse staatsautoriteit voor de bescherming van consumentenrechten.

Hun adres is: Vilniaus str. 25, 01402, Vilnius, de Republiek Litouwen. Meer informatie kun je vinden op hun [website](#). Je kunt je ook beroepen op de verplichte regels voor consumentenbescherming van het EER-land waar je woont.

## Autoriteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens

Je hebt het recht om een klacht in te dienen bij de Staatsinspectie voor gegevensbescherming (SDPI), de Litouwse toezichthoudende autoriteit voor kwesties op het gebied van gegevensbescherming.

Hun adres is: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, de Republiek Litouwen; e-mail: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt).

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