

Hvis du bare gerne vil tale med nogen om et problem, som ligger dig på sinde, er du velkommen til at kontakte os via Revolut-appen. Vi kan normalt håndtere problemerne hurtigt via appen. Du skal sandsynligvis sende os nedenstående oplysninger.

**Indberetning af svindel:** Kontakt vores svindelspecialister via dette link, hvis du vil indberette svindel. Bemærk, at [linket](#) kun er beregnet til Revolut-kunder (Hvis du ikke er Revolut-kunde, kan du indberette svindel via din bank).

## Sådan indgiver du en klage

Hvis du foretrækker det, kan du klage ved hjælp af [vores onlineformular](#). Du kan også sende os en e-mail på [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com).

Du skal oplyse følgende:

- dit for- og efternavn;
- det telefonnummer og den mailadresse, der er knyttet til din konto;
- hvilket problem det drejer sig om;
- hvornår problemet opstod; og
- hvordan du vil have, at vi løser problemet.

Vi kigger nærmere på din klage og sender dig et svar via mail. Vi kommunikerer med dig på engelsk eller litauisk, medmindre vi giver dig besked om andet.

Uanset ovenstående har du altid ret til at kontakte de udenretlige myndigheder til bilæggelse af tvister som nævnt herunder i forbindelse med eventuelle klager over vores serviceydelse. Du har også ret til at anmelde sagen for en kompetent domstol, hvis du mener, vi har begået lovbrud.

Hvis du er utilfreds med vores service, forsøger vi at rette op på den

Vi gør altid vores bedste, men vi er klar over, at tingene nogle gange går galt. Hvis du har en klage, bedes du kontakte os. Vi accepterer og vurderer alle de klager, du måtte sende os. Vi sender vores endelige svar på din klage eller et brev, hvor vi forklarer, hvorfor det endelige svar endnu ikke er færdigt, i løbet af 15 dage efter indgivelsen af klagen eller i særlige tilfælde i løbet af 35 arbejdsdage (vi informerer dig naturligvis, hvis dette er tilfældet).

## Udenretlig myndighed til bilæggelse af tvister i forbindelse med klager over finansielle serviceydelser

**Forbrugere (ikke erhvervskunder):** Hvis du er utilfreds med den måde, vi har behandlet din klage på, kan du indbringe sagen for Litauens nationalbank inden for 1 (ét) år fra den dato, hvor du sendte os din klage. I dette tilfælde vil Litauens nationalbank fungere som udenretlig myndighed i forbindelse med tvister mellem forbrugere og udbydere af finansielle ydelser.

Dennes adresse er: 4 Totoriu str, LT-01121 Vilnius/ Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Litauen. Du kan finde flere oplysninger på deres [websted](#).

Hvis du ønsker at have mulighed for at indbringe sagen udenretligt for Litauens nationalbank, skal du indgive klagen til os inden for 3 (tre) måneder fra den dag, hvor du opdagede eller burde have opdaget den påståede overtrædelse af dine rettigheder eller legitime interesse på baggrund af den aftale, du har indgået med os. Du kan også indgive en klage til de relevante udenretlige myndigheder, som håndterer forbrugernes klager i dit land, i forbindelse med vores finansielle serviceydelser. Du kan finde en liste over disse myndigheder [her](#).

Undersøgelsen af klagen hos Litauens nationalbank er gratis.

Den udenretlige myndighed til bilæggelse af tvister i forbindelse med forbrugertvister, der ikke er relateret til Litauens nationalbanks kompetencer, er State Consumer Rights Protection Authority.

Dennes adresse er: A. Goštauto g. 12, 01108 Vilnius, Litauen. Du kan finde flere oplysninger på deres [websted](#). Du kan også henholde dig til de obligatoriske regler for forbrugerbeskyttelse i det land, du bor i.

Hvis du er erhvervskunde, og du er utilfreds med den måde, vi har håndteret din klage på, har du ret til at indbringe sagen for en kompetent domstol, hvis du mener, at vi har brudt loven.

## Udenretlig myndighed til bilæggelse af tvister i forbindelse med behandlingen af persondata

Du har ret til at indgive en klage til State Data Protection Inspectorate (SDPI), der er den litauiske tilsynsmyndighed i forbindelse med databeskyttelsesproblemer.

Dennes adresse er: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, Litauen. Mail: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt).  
Du kan finde flere oplysninger på deres [websted](#).