

Kontakta oss via Revolut-appen om du vill prata med någon om ett problem som rör dig. Vi kan vanligtvis lösa problem snabbt via appen. Du måste förmodligen ge oss informationen nedan.

Rapportera bedrägeri: För att rapportera bedrägeri kontaktar du våra bedrägerispecialister genom att följa den här [länken](#). Observera att länken endast är för Revoluts kunder (om du inte är Revolut-kund kan du rapportera bedrägeri via din bank).

Förfarande för klagomål

Du kan även, om du föredrar det, lämna in ditt klagomål med hjälp av [vårt onlineformulär](#). Eller så kan du e-posta oss på formalcomplaints@revolut.com.

Du behöver ange:

- ditt namn och efternamn,
- telefonnumret och e-postadressen som är kopplade till ditt konto,
- vad du har för problem,
- när problemet uppstod,
- hur du vill att vi ska lösa problemet.

Vi granskar ditt klagomål och svarar dig via e-post. Såvida vi inte informerar dig om annat kommunicerar vi med dig på engelska eller litauiska.

Oavsett ovanstående har du alltid rätt att vända dig till de utomrättsliga tvistlösningsmyndigheter som anges nedan angående eventuella klagomål gällande vår tjänst. Du har även rätt att vända dig till annan behörig domstol om du tror att vi har brutit mot lagen.

Om du är missnöjd med vår tjänst försöker vi lösa detta.

Vi gör alltid vårt bästa men vi inser att saker ibland går fel. Kontakta oss om du har ett klagomål. Vi utreder alla klagomål som du skickar till oss. Vi ger dig besked om ditt klagomål eller information om varför vi inte har kommit fram till ett besked inom 15 arbetsdagar från det att du gör ditt klagomål. I undantagsfall kan det ta 35 arbetsdagar (vi informerar dig om detta är fallet).

Utomrättslig tvistlösningsmyndighet som ansvarar för klagomål relaterade till finansiella tjänster

För konsumenter (ej företagskunder): Om du är missnöjd med hur vi har hanterat ditt klagomål kan du ta det vidare till Litauens centralbank inom ett (1) år från det att du skickade ditt klagomål till oss. I det här fallet agerar Litauens centralbank som konfliktmedlare med uppdraget att hantera dispyter mellan kunder och leverantörer av finansiella tjänster.

Adressen är: 4 Totoriu str, LT-01121 Vilnius/ Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Republiken Litauen. Du hittar mer information på deras [webbplats](#).

Om du vill ha möjligheten att anlita Litauens centralbank som konfliktmedlare måste du skicka in ditt klagomål till oss inom tre (3) månader från det att du får reda på, eller borde ha fått reda på, att det har skett en påstådd överträdelse av dina avtalsenliga rättigheter eller legitima intressen. Du kan också lämna in ett klagomål till respektive utomrättslig tvistlösningsmyndighet som hanterar konsumentklagomål i ditt land i samband med de finansiella tjänster som tillhandahålls av oss. Du hittar en lista över sådana aktörer [här](#).

Utredning av klagomålet vid Litauens centralbank är kostnadsfritt.

State Consumer Rights Protection Authority är den myndighet som ansvarar för konsumenttvistlösning utanför domstol när Litauens centralbank inte har rätt kompetens.

Adressen är: A. Goštauto g. 12, 01108 Vilnius, Republiken Litauen. Du hittar mer information på deras [webbplats](#). Du kan också använda dig av de obligatoriska konsumentskyddsreglerna i landet där du bor.

Om du är företagskund och är missnöjd med hur vi har hanterat ditt klagomål har du rätt att vända dig till behörig domstol om du anser att vi har brutit mot lagen.

Utomrättslig tvistlösningsmyndighet som ansvarar för klagomål relaterade till behandlingen av personuppgifter

Du har rätt att göra ett klagomål till State Data Protection Inspectorate (SDPI), tillsynsmyndigheten för dataskyddsärenden i Litauen.

Adressen är: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, Republiken Litauen; e-post: ada@ada.lt. Du hittar mer information på deras [webbplats](#).

