

Panaszkezelési szabályzat

Amennyiben a jelen Panaszkezelési szabályzat lefordított változata és az eredeti angol nyelvű változat között ellentmondás vagy következetlenség áll fenn, az eredeti változat alkalmazandó. A fordítás csak tájékoztató jellegű.

1. Bevezetés

1.1 A Revolut Securities Europe UAB („**mi**” és más többes szám első személyű alakok) kötelességének tekinti, hogy ügyfelei („**Ön**” és más egyes szám harmadik személyű alakok) számára a lehető legjobb kereskedési élményt nyújtsa. Tudjuk azonban, hogy néha előfordulhatnak gondok, és lehet, hogy panaszt szeretne tenni. Ilyen esetekben szakembereink készek minden egyes eset kivizsgálására.

2. Hogyan lehet panaszt tenni?

2.1 Ha panaszt szeretne tenni, javasoljuk, hogy használja a chat funkciót az [appban](#). Lehetősége van azonban arra is, hogy beküldje ezt az űrlapot, vagy e-mailt küldjön nekünk a formalcomplaints@revolut.com címre.

2.2 Ha úgy dönt, hogy panaszát papíron, postai úton küldi el nekünk, megteheti, hogy (ajánlott) levelet küld a bejegyzett székhelyünkre (Revolut, Konstitucijos pr. 21B, Vilnius LT-08130, Litvánia).

2.3 Ha úgy dönt, hogy e-mailt vagy postai levelet küld nekünk, kérjük, ne felejtse el megadni a nevét, a telefonszámát és a Revolut fiókjához tartozó e-mail címet - szükségünk lesz ezekre az adatokra ahhoz, hogy megkereshessük Önt az adatbázisainkban, és kivizsgálhassuk, mi volt a probléma.

2.4 Alternatív megoldásként szóban is benyújthatja panaszát, ha felveszi velünk a kapcsolatot a +36 (1) 234 4590 telefonszámon (a távközlési szolgáltató szokásos díjai érvényesek).

- Ez a lehetőség kizárólag Magyarországon lakóhellyel rendelkező ügyfelek számára érhető el.
- Panaszelemzőink hétfőn 8:00 és 20:00 óra között, más munkanapokon pedig 8:00 és 16:00 óra között állnak rendelkezésre.

2.5 A panaszok benyújtása és vizsgálata ingyenes.

3. Mit kell tartalmaznia a panasznak?

3.1 A 2.3. pontban említett elérhetőségeken kívül szükségünk lesz arra, hogy a lehető legrészletesebben leírja a problémát azért, hogy segíteni tudjunk Önnek, és alaposan kivizsgáljuk az esetét. A szükséges információk a következők:

- a probléma előfordulásának időpontja vagy időtartama;
- a probléma mibenlétének részletes ismertetése;
- az Ön pénzügyi helyzetére gyakorolt érdemi hatás, ha van ilyen.

3.2 Örömmel fogadunk minden javaslatot arra vonatkozóan is, hogy milyen megoldást szeretne.

4. Időkeretek

4.1 A 3. pontban ismertetett összes információt tartalmazó panasz kézhezvételét követően igyekszünk három (3) litván munkanapon belül jelentkezni.

4.2 Ha nem elégedett a javasolt megoldással, vagy ha három (3) litván munkanapon belül nem tudunk válaszolni, a panaszt négy (4) litván munkanapon belül nyugtázzuk, és a vizsgálatot tizenöt (15) litván munkanapon belül befejezzük.

4.3 Az említett tizenöt (15) litván munkanap után vagy írásban válaszolunk a panaszára, és felvázoljuk az megoldásra irányuló javaslatunkat, vagy részletes magyarázatot adunk arra, hogy miért nem tudunk még megoldást nyújtani Önnek.

4.4 Amennyiben a tizenöt (15) litván munkanapon belül nem tudjuk megadni a végső választ, a választ harmincöt (35) litván munkanapon belül küldjük el. Az ilyen eljárást rendkívüli helyzetnek tekintjük, csak a legbonyolultabb panaszok esetében alkalmazzuk, vagy olyan esetekben, amikor válaszunk olyan visszajelzéstől függ, amelyet harmadik felektől kell megkapnunk.

5. Nyelv

5.1 Amint az Általános szerződési feltételekben is megállapodtunk, minden kommunikációnk angol nyelven fog történni, hacsak másként nem állapodunk meg. Ez vonatkozik a panaszkezelési folyamatra is.

6. Pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok esetén igénybe vehető peren kívüli vitarendezési hatóságok

6.1 Ha nem elégedett azzal, ahogyan a panaszát kezeltük, joga van azt a Litván Nemzeti Bank részére a panasz benyújtásától számított egy (1) éven belül továbbítani. A Litván Nemzeti Bank a következő címen érhető el:

- Postai cím: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Litván Köztársaság;
- Telefon: +370 800 50 500 vagy +370 5 251 2763 (Litvánián kívüli hívás esetén);
- E-mail: prieziura@lb.lt.

A vitarendezési eljárás kérelmezésének módjáról a Litván Nemzeti Bank [honlapján](#) talál részletesebb tájékoztatást.

6.2 Ebben az esetben a Litván Nemzeti Bank peren kívüli vitarendezési hatóságként jár el a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók közötti jogviták ügyében.

6.3 Ha a Litván Nemzeti Bankhoz kíván fordulni (mint peren kívüli vitarendezési hatósághoz), akkor kárigényét a velünk kötött megállapodásból eredő jogainak vagy jogos érdekeinek vélelmezett megsértéséről szóló értesülésének napjától számított 3 (három) hónapon belül kell benyújtania hozzánk.

6.4 Mielőtt a Litván Nemzeti Bankhoz fordul egy vita rendezésével kapcsolatban, először mindig írásban kell panaszt tennie nálunk. **Kérjük, hogy minden esetben csatolja a végső válaszungkat a Litván Nemzeti Bankhoz benyújtott kérelméhez. A Litván Nemzeti Bank csak olyan panaszt vizsgál meg, amelyet korábban nekünk benyújtott.**

6.5 Amennyiben úgy dönt, hogy a Litván Nemzeti Bankhoz fordul vitarendezésre, kárigényét és a csatolt dokumentumokat **Önnel alá kell írnia, és le kell fordíttatnia litván vagy angol nyelvre.** A Litván Nemzeti Bank megtagadhatja az olyan dokumentumok elfogadását, amelyeket nem írtak alá, vagy nem fordítottak le litván vagy angol nyelvre.

6.6 A Litván Nemzeti Bank panasztételi és vitarendezési eljárása ingyenes. További információkért látogasson el erre a [weboldalra](#).

6.7 Ha úgy véli, hogy megszegtek a pénzügyi szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos szabályozási követelményeket, az ilyen szabályozási követelmény megszegésétől számított hat (6) hónapon belül panaszt tehet a Litván Nemzeti Banknál. Be kell tartania a 6.4–6.5. pontban meghatározott követelményeket, mielőtt panaszt nyújt be a Litván Nemzeti Bankhoz. A velünk szembeni panasz benyújtásáról a Litván Nemzeti Bank [honlapján](#) található további tájékoztatás.

6.8 Amennyiben Ön a jelen szakaszban megjelölt határidőn belül nem járt el, a Litván Nemzeti Bank megtagadhatja a panasz elfogadását, és Ön ugyanezzel az üggyel kapcsolatban a továbbiakban nem fordulhat a Litván Nemzeti Bankhoz.

7. Bíróságon kívüli vitarendezési hatóság a nem a Litván Nemzeti Bank hatáskörébe tartozó panaszok esetén

7.1 A nem a Litván Nemzeti Bank hatáskörébe tartozó fogyasztói viták esetében a peren kívüli vitarendezési szerv a litván Állami Fogyasztóvédelmi Hivatal.

7.2 Az Állami Fogyasztóvédelmi Hivatallal az alábbi elérhetőségeken lehet kapcsolatba lépni:

- Cím: A. Goštauto str. 12, 01108 Vilnius, Litván Köztársaság;
- Telefonszám: +370 5 262 6760

7.3 További információkért látogasson el erre a [weboldalra](#).

7.4 Továbbá országának a fogyasztói panaszokat kezelő peren kívüli vitarendezési hatóságaihoz is benyújthat panaszt az általunk nyújtott pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban. Az ilyen hatóságok listáját [itt](#) találja.

8. Személyes adatok kezelésével kapcsolatos panaszok esetén igénybe vehető peren kívüli vitarendezési hatóságok

8.1 Ha a személyes adatok kezelésével kapcsolatos panaszt kíván benyújtani, felveheti velünk a kapcsolatot a Revolut appban, vagy e-mailt küldhet nekünk a dpo@revolut.com címre.

8.2 Ha nem elégedett azzal, hogyan a kérését kezeltük, joga van panaszt tenni a [helyi adatvédelmi hatóságnál](#). Az Európai Gazdasági Térségben a határon átnyúló adatvédelmi hatóságunk a Litván Állami Adatvédelmi Felügyelőség (Lithuanian State Data Protection Inspectorate „**SDPI**”).

8.3 Az SDPI-vel a következő címen lehet kapcsolatba lépni:

- Cím: L. Sapiegos str. 17, 10312 Vilnius, Litván Köztársaság;
- E-mail: ada@ada.lt.

8.4 További információkért látogasson el erre a [weboldalra](#).