

## Eine Beschwerde einreichen

Wenn du nur mit jemandem über ein Problem sprechen möchtest, das dich beunruhigt, kontaktiere uns bitte über die Revolut App. In der Regel können wir Angelegenheiten schnell über die App erledigen. Wahrscheinlich benötigen wir die unten aufgeführten Informationen von dir.

Wenn du es vorziehst, kannst du deine Beschwerde mit diesem [Formular](#) einreichen. Oder du kannst uns eine E-Mail an [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com) senden.

Wir benötigen Folgendes von dir:

- Namen und Vornamen
- Telefonnummer und E-Mail-Adresse, die mit deinem Konto verknüpft sind
- Problembeschreibung
- den Zeitpunkt, zu dem das Problem aufgetreten ist und
- deine Vorstellung davon, wie wir die Sache in Ordnung bringen können.

Wir schauen uns deine Beschwerde an und melden uns bei Ihnen per E-Mail. Sofern wir dir nichts anderes mitteilen, werden wir auf Englisch oder Litauisch mit dir kommunizieren.

Unabhängig von den obenstehenden Regelungen hast du jederzeit das Recht, dich in Bezug auf Beschwerden über unsere Dienstleistungen an die oben genannte außergerichtliche Streitbeilegungsstelle zu wenden. Du hast auch das Recht, ein zuständiges Gericht anzurufen, wenn du der Meinung bist, dass wir gegen ein Gesetz verstoßen haben.

**Wenn du mit unserem Service nicht zufrieden bist, werden wir versuchen, die beanstandeten Punkte in Ordnung zu bringen**

Wir geben immer unser Bestes, aber wir wissen auch, dass manchmal etwas schiefgeht. Wenn du eine Beschwerde hast, kannst du uns jederzeit kontaktieren. Wir werden jede Beschwerde, die du bei uns einreichst, annehmen und bearbeiten. Du erhältst innerhalb von 15 Werktagen nach der Einreichung deiner Beschwerde und in Ausnahmefällen innerhalb von 35 Werktagen (in einem solchen Fall werden wir dich gesondert benachrichtigen) unsere endgültige Antwort auf deine Beschwerde oder ein Schreiben, in dem erläutert wird, warum die endgültige Antwort nicht abgeschlossen wurde.

## **Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Beschwerden im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen**

Wenn du mit der Art und Weise, wie wir deine Beschwerde bearbeitet haben, unzufrieden bist, kannst du diese innerhalb von 1 (einem) Jahr nach dem Datum, an dem du deine Beschwerde bei uns eingereicht hast, an die Bank of Lithuania weiterleiten. In diesem Fall würde die Bank of Lithuania als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle dienen, die sich mit Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern befasst.

Seine Adresse lautet: Žalgirio str. 90, 09303 Wilna, Republik Litauen. Weitere Informationen findest du auf der [Website](#) der Schlichtungsstelle.

Falls du dich an die Bank of Lithuania als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle wenden können möchtest, musst du deine Beschwerde innerhalb von 3 (drei) Monaten ab dem Tag, an dem du von der angeblichen Verletzung deiner Rechte oder berechtigten Interessen aufgrund deiner Vereinbarung mit uns erfahren hast oder hättest wissen müssen, bei uns einreichen. Du kannst auch eine Beschwerde bei den jeweiligen außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen einreichen, die in deinem Land Verbraucherbeschwerden mit Bezug auf die von uns erbrachten Finanzdienstleistungen entgegennehmen. Die Liste dieser Behörden findest du [hier](#).

Die Prüfung der Beschwerde bei der Bank of Lithuania ist kostenlos.

Die außergerichtliche Schlichtungsstelle für Verbraucherstreitfälle, die nicht die Zuständigkeiten der Bank of Lithuania betreffen, ist die State Consumer Rights Protection Authority.

Seine Adresse lautet: Vilniaus str. 25, 01402, Vilnius, Republik Litauen. Weitere Informationen findest du auf der [Website](#) der Schlichtungsstelle. Du kannst dich auch auf die gesetzlichen Verbraucherschutzbestimmungen des EWR-Landes berufen, in dem du lebst.

## **Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Beschwerden im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten**

Du hast das Recht, eine Beschwerde bei der staatlichen Datenschutzaufsichtsbehörde (SDPI), der litauischen Aufsichtsbehörde für Datenschutzfragen, einzureichen.

Seine Adresse lautet: L. Sapiegos str. 17, 10312 Vilnius, Republik Litauen; E-Mail: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt). Weitere Informationen findest du auf der [Website](#) der Schlichtungsstelle.