

Politik om klagehåndtering

I tilfælde af uoverensstemmelse eller konflikt mellem den oversatte version af denne politik om klagehåndtering og den oprindelige engelske version, er den oprindelige version gældende. Oversættelsen er kun til reference.

1. Introduktion

1.1. Revolut Securities Europe UAB ("**vi**", "**os**", "**vores**") forpligter os til at give vores kunder ("**dig**", "**din**") den bedst mulige handelsoplevelse. Vi er dog klar over, at der nogle gange kan gå noget galt, og at du muligvis ønsker at indgive en klage. I sådanne tilfælde har vi specialiserede eksperter, der er klar til at gennemgå hver enkelt sag.

2. Hvordan indgiver man en klage?

2.1. Hvis du ønsker at rejse en klage, anbefaler vi, at du bruger chatfunktionen i appen. Du har dog også mulighed for at indsende denne [formular](#) til os eller sende os en mail på formalcomplaints@revolut.com.

2.2. Hvis du beslutter dig for at sende os din klage på tryk med post, kan du gøre det ved at sende et (anbefalet) brev til vores registrerede adresse (Revolut, Konstitucijos pr. 21B, Vilnius LT-08130, Litauen).

2.3. Hvis du vælger at sende os en e-mail eller et brev, skal du huske at oplyse dit navn, dit telefonnummer samt den mail, der er knyttet til din Revolut-konto. Vi skal bruge disse oplysninger til at finde dig i vores databaser og til at undersøge, hvad der er gået galt.

2.4. Det er gratis at indgive og få behandlet klager.

3. Hvad skal du inkludere i klagen?

3.1. Ud over de kontaktoplysninger, der henvises til i punkt 2.3, har vi også brug for, at du beskriver problemet så detaljeret som muligt, for at vi kan hjælpe dig og nøje gennemgå din sag. De påkrævede oplysninger omfatter:

- en tidsramme for, hvornår problemet fandt sted
- en forklaring på, hvad problemet helt præcist drejer sig om
- hvor det er relevant, skal du også beskrive den væsentlige indvirkning på din økonomiske formåen.

3.2. Hvis du har forslag til, hvordan vi kan udbedre problemet, vil vi også meget gerne høre dem.

4. Tidsrum

4.1. Når vi har modtaget din klage, inklusive alle de oplysninger, der er beskrevet under punkt 3, vil vi gøre vores bedste for at vende tilbage til dig inden for tre (3) litauiske hverdage.

4.2. Hvis du er utilfreds med den foreslåede løsning, eller hvis vi ikke er i stand til at svare inden for tre (3) litauiske hverdage, vil vi anerkende klagen inden for fire (4) litauiske hverdage, og vi vil tilstræbe at afslutte undersøgelsen inden for femten (15) litauiske hverdage.

4.3. Efter den nævnte periode på 15 litauiske hverdage vil vi enten give dig et skriftligt svar på din klage med en skitsering af vores løsningsforslag, eller vi vil give dig en detaljeret forklaring på, hvorfor vi endnu ikke er i stand til at komme med en løsning.

4.4. Såfremt vi ikke kan give dig et endeligt svar inden for perioden på 15 litauiske hverdage, vil vi svare dig inden for 35 litauiske hverdage. Vi betragter en sådan situation som en ekstraordinær omstændighed i forbindelse med klager af højeste kompleksitet eller i tilfælde, hvor vores svar vil afhænge af den feedback, vi vil være nødt til at få fra tredjeparter.

5. Sprog

5.1. Som aftalt med dig i vores vilkår og betingelser, vil al vores kommunikation være på engelsk, medmindre andet er aftalt. Det gælder også for klagebehandlingen.

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

6.1. Hvis du ikke er tilfreds med den måde, vi håndterede din klage på, har du ret til at eskalere den til Litauens nationalbank, inden for et (1) år efter at du har indgivet klagen til os.

Den litauiske centralbank kan kontaktes på:

- Adresse: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Litauen
- Telefon: +370 800 50 500 eller +370 5 251 2763 (ved opkald fra lande uden for Litauen)
- Mail: prieziura@lb.lt.

Du kan finde flere oplysninger om, hvordan man ansøger om tvistbilæggelse, på [webstedet](#) for Litauens nationalbank.

6.2. I dette tilfælde vil Den litauiske centralbank fungere som udenretlig myndighed i forbindelse med tvister mellem forbrugere og udbydere af finansielle ydelser.

6.3. Hvis du ønsker at indbringe sagen udenretligt for Litauens nationalbank, skal du indgive klagen til os inden for 3 (tre) måneder fra den dag, hvor du opdagede den påståede krænkelse af dine rettigheder eller legitime interesse på baggrund af din aftale med os.

6.4. Før du anmoder Litauens nationalbank om bilæggelse af en tvist, skal du altid først indgive din klage skriftligt til os. **Vedlæg altid vores endelige svar, når du indsender din anmodning til Litauens nationalbank. Litauens nationalbank vil kun håndtere klager, der tidligere er blevet indgivet til os.**

6.5. Såfremt du vælger at anmode Litauens nationalbank om tvistbilæggelse, skal dit krav og eventuelle vedlagte dokumenter **underskrives af dig og oversættes til enten litauisk eller engelsk**. Litauens nationalbank kan nægte at acceptere dokumenter, der ikke er underskrevet eller oversat til litauisk eller engelsk.

6.6. Det er gratis at få undersøgt klagen og få foretaget en tvistbilæggelse hos Litauens nationalbank. Du kan få flere oplysninger i denne forbindelse på dette [websted](#).

6.7. Hvis du mener, at vi har overtrådt de lovmæssige krav i forbindelse med ydelsen af finansielle tjenester, kan du indgive en klage til Litauens nationalbank, inden for seks (6) måneder efter overtrædelsen af et sådant lovmæssigt krav. Du skal følge de krav, der er angivet under punkterne 6.4-6.5 herover, før du indgiver din klage til Litauens nationalbank. Du kan finde yderligere oplysninger om indgivelse af klage mod os på [webstedet](#) for Litauens nationalbank.

6.8. Hvis du ikke har reageret inden for de frister, der er angivet i nærværende afsnit, kan Litauens nationalbank afvise klagen, og du vil ikke længere kunne anmode Litauens nationalbank om at behandle den samme sag.

7. Udenretlig myndighed til bilæggelse af tvister, der ikke er relateret til Litauens nationalbanks kompetencer

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

7.2. State Consumer Rights Protection Authority kan kontaktes på:

- Adresse: A. Goštauto str. 12, 01108, Vilnius, Litauen
- Telefon: +370 5 262 6760

7.3. Du kan få flere oplysninger i denne forbindelse på dette [websted](#).

7.4. 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](#).

8. Udenretlig myndighed til bilæggelse af tvister i forbindelse med behandlingen af persondata

8.1. Hvis du vil indgive en klage i forbindelse med behandlingen af persondata, kan du kontakte os via Revolut-appen eller sende os en mail på dpo@revolut.com.

8.2. Hvis du er utilfreds med den måde, vi har behandlet din anmodning på, har du ret til at indgive en klage til din [lokale datatilsynsmyndighed](#). I det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde er vores databeskyttelsesmyndighed på tværs af landegrænser det statslige litauiske databeskyttelsesinspektorat.

8.3. Det statslige litauiske databeskyttelsesinspektorat kan kontaktes på:

- Adresse: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, Litauen.
- Mail: ada@ada.lt.

8.4. Du kan få flere oplysninger i denne forbindelse på dette [websted](#).