

Pravilnik o obradi pritužbi

U slučaju bilo kakve nedosljednosti ili sukoba između prevedene verzije ovog Pravilnika o obradi pritužbi i izvorne verzije na engleskom jeziku, primjenjivat će se izvorna verzija. Prijevod je samo za referencu.

1. Uvod

1.1. Revolut Securities Europe UAB ("**mi**", "**nas**", "**naš**") predan je svojim klijentima ("**vi**", "**vaš**") pružati najbolje moguće iskustvo trgovanja. No, shvaćamo da ponekad nešto možda nije u redu i možda želite poslati pritužbu. Za takve slučajeve imamo specijalizirane stručnjake spremne pregledati svaki pojedinačni slučaj.

2. Kako poslati pritužbu?

2.1. Ako želite poslati pritužbu, preporučujemo korištenje funkcije čavrljanja u aplikaciji. No možete nam i poslati ovaj obrazac ili nam poslati e-poruku na formalcomplaints@revolut.com.

2.2. Ako nam pritužbu pošaljete u papirnatom obliku putem poštanske usluge, možete to učiniti slanjem (registriranog) pisma na našu adresu sjedišta (Revolut, Konstitucijos pr. 21B, Vilnius LT-08130, Litva).

2.3. Ako odlučite poslati nam e-poštu ili pismo putem poštanske usluge, ne zaboravite navesti svoje ime, telefonski broj i adresu e-pošte povezanu s Revolut računom. Trebat će nam te pojedinosti kako bismo vas pronašli u našim bazama podataka i proveli istrage ako dođe do problema.

2.4. Slanje i pregled pritužbi je besplatno.

3. Što biste trebali uključiti u pritužbu?

3.1. Osim kontaktnih podataka navedenih u točki 2.3, kako bismo vam pomogli i temeljito pregledali vaš slučaj, trebat ćete što detaljnije opisati problem. Potrebne informacije uključuju:

- vremenski okvir u kojem se problem dogodio;

- objašnjenje o tome što je točno problem;
- ako je relevantno, materijalni utjecaj na vaš financijski položaj.

3.2. Također pozdravljamo sve prijedloge o tome kako želite da riješimo problem.

4. Vremenski okviri

4.1. Nakon što zaprimimo vašu pritužbu, koja uključuje sve informacije navedene u točki 3., pokušat ćemo kontaktirati s vama u roku od tri (3) radna dana prema litavskom vremenu.

4.2. Ako niste zadovoljni predloženim rješenjem ili ako ne možemo odgovoriti u roku od tri (3) radna dana prema litavskom vremenu, pritužbu ćemo potvrditi u roku od četiri (4) radna dana prema litavskom vremenu, a cilj nam je dovršiti istragu u roku od petnaest (15) radnih dana prema litavskom vremenu.

4.3. Nakon navedenog razdoblja od petnaest (15) radnih dana prema litavskom vremenu, dostavit ćemo vam pisani odgovor na vašu pritužbu u kojem je naveden naš prijedlog rješenja ili ćemo vam dati detaljno objašnjenje o tome zašto vam još nismo u mogućnosti dati rješenje.

4.4. Ako vam ne možemo dati konačni odgovor u roku od petnaest (15) radnih dana prema litavskom vremenu, dat ćemo vam odgovor u roku od trideset i pet (35) radnih dana prema litavskom vremenu. Takav scenarij smatramo izvanrednim okolnostima, za pritužbe najveće složenosti ili slučajeve u kojima će naš odgovor ovisiti o povratnim informacijama koje ćemo morati dobiti od trećih strana.

5. Jezik

5.1. Kao što je dogovoreno s vama u našim Uvjetima i odredbama, sve naše komunikacije, osim ako nije drugačije dogovoreno, bit će na engleskom jeziku. To vrijedi i za postupak rješavanja pritužbi.

6. Nadležno tijelo za izvanparnično rješavanje sporova vezanih uz financijske usluge

6.1. Ako niste zadovoljni s načinom na koji smo riješili vašu pritužbu, imate je pravo eskalirati Litavskoj središnjoj banci u roku od jedne (1) godine od slanja pritužbe.

S Litavskom središnjom bankom možete kontaktirati na:

- Poštanska adresa: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Republika Litva;
- Telefon: +370 800 50 500 ili +370 5 251 2763 (kada zovete iz inozemstva);
- Adresa e-pošte: prieziura@lb.lt.

Više informacija o načinu slanja zahtjeva za postupak rješavanja sporova možete pronaći na [web-mjestu](#) Litavske središnje banke.

6.2. U tom će slučaju Litavska središnja banka djelovati kao tijelo za izvansudsko rješavanje sporova između korisnika i davatelja financijskih usluga.

6.3. Ako poželite poslati zahtjev Litavskoj središnjoj banci kao tijelu za izvanparnično rješavanje sporova, morate nam poslati pritužbu u roku od 3 (tri) mjeseca nakon dana kada ste doznali za navodno kršenje vaših prava ili legitimnih interesa koja proizlaze iz ugovora s nama.

6.4. Prije slanja zahtjeva Litavskoj središnjoj banci u vezi s rješavanjem spora, uvijek biste trebali prvo nam poslati pritužbu u pisanom obliku. **Uvijek priložite naš konačni odgovor na vaš zahtjev poslan Litavskoj središnjoj banci. Litavska središnja banka analizirat će samo pritužbe koje su nam prethodno poslane.**

6.5. Ako odlučite poslati zahtjev Litavskoj središnjoj banci za rješavanje sporova, zahtjev i sve priložene dokumente **morate potpisati i prevesti na litavski ili engleski jezik**. Litavska središnja banka može odbiti prihvatiti dokumente koji nisu potpisani ili prevedeni na litavski ili engleski jezik.

6.6. Za postupak razmatranja pritužbe i rješavanja spora u Litavskoj središnjoj banci ne naplaćuju se nikakve naknade. Za dodatne informacije o ovome preporučujemo da posjetite ovo [web-mjesto](#).

6.7. Ako smatrate da smo prekršili regulatorne zahtjeve u vezi s pružanjem financijskih usluga, možete poslati pritužbu Litavskoj središnjoj banci u roku od šest (6) mjeseci od kršenja takvog regulatornog zahtjeva. Prije slanja pritužbe Litavskoj središnjoj banci morat ćete slijediti zahtjeve navedene u točkama 6.4–6.5. Više informacija o slanju pritužbe protiv nas možete pronaći na [web-mjestu](#) Litavske središnje banke.

6.8. Ako ne postupite u roku navedenom u ovom odjeljku, Litavska središnja banka može odbiti prihvatiti pritužbu i više nećete moći podnijeti zahtjev Litavskoj središnjoj

banci u vezi s istim pitanjem.

7. Nadležno tijelo za izvanparnično rješavanje sporova koji nisu vezani uz nadležnost Litavske središnje banke

7.1. Nadležno tijelo za izvanparnično rješavanje sporova za koje nije nadležna Litavska središnja banka je Državno tijelo za zaštitu prava potrošača.

7.2. S Državnim tijelom za zaštitu prava potrošača možete kontaktirati na:

- Adresa: A. Goštauto str. 12, 01108 Vilnius, Republika Litva;
- Telefon: +370 5 262 6760

7.3. Za dodatne informacije o ovome preporučujemo da posjetite ovo [web-mjesto](#).

7.4. Također možete uložiti pritužbu odgovarajućim nadležnim tijelima za izvanparnično rješavanje sporova koja u vašoj državi rješavaju pritužbe potrošača u vezi s financijskim uslugama koje pružamo. Popis tih nadležnih tijela pogledajte [ovdje](#).

8. Nadležno tijelo za izvanparnično rješavanje sporova vezanih uz obradu osobnih podataka

8.1. Kako biste poslali pritužbu vezanu uz obradu osobnih podataka, možete kontaktirati s nama putem Revolut aplikacije ili nam poslati e-poruku na dpo@revolut.com.

8.2. Ako ne budete zadovoljni načinom na koji smo obradili vaš zahtjev, imate pravo poslati pritužbu svom [lokalnom tijelu za zaštitu podataka](#). U Europskom gospodarskom prostoru naše prekogranično tijelo za zaštitu podataka je litavski Državni inspektorat za zaštitu podataka ("**SDPI**").

8.3. Sa SDPI-om možete kontaktirati na:

- Adresa: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, Republika Litva;
- Adresa e-pošte: ada@ada.lt.

8.4. Za dodatne informacije o ovome preporučujemo da posjetite ovo [web-mjesto](#).