

Skundų nagrinėjimo politika

Įvadas

UAB "Revolut Securities Europe" (toliau - **"mes"**, **"mus"**, **"mūsų"**) siekia savo klientams (toliau - "jūs", "jūsų") suteikti geriausią įmanomą investavimo patirtį. Tačiau suprantame, kad kartais kažkas gali nepavykti ir jūs galite norėti pateikti skundą. Tokiais atvejais mūsų ekspertų komanda yra pasirengusi individualiai išnagrinėti kiekvieną atvejį.

Kaip pateikti skundą?

Norint pateikti skundą, rekomenduojama naudotis programėlėje esančia pokalbių funkcija. Tačiau taip pat turite galimybę skundą pateikti naudojantis šia [forma](mailto:formalcomplaints@revolut.com) arba kreiptis el. paštu formalcomplaints@revolut.com.

Jei nuspręsite skundą išsiųsti el. paštu, nepamirškite nurodyti savo vardo, pavardės, su jūsų sąskaita susietą telefono numerį ir elektroninio pašto adresą. Šios informacijos mums prireiks atrasti jūsų duomenis mūsų bazėje ir atlikti išsamų tyrimą, kas nutiko ne taip.

Ką turėtumėte įtraukti į skundą?

Be ankstesniame punkte nurodytų kontaktinių duomenų, norint jums padėti ir išsamiai išnagrinėti jūsų atvejį, mums reikės, kad kuo detaliau aprašytumėte problemą. Prašome nurodyti šią informaciją:

- kada iškilo problema;
- Išsamus problemos kilusios aprašymas;
- jei taikytina, esminį poveikį jūsų finansinei padėčiai.

Taip pat laukiame jūsų pasiūlymų, kaip norėtumėte, kad ištaisytume padėtį.

Terminai

- Gavę jūsų skundą su visa 3 punkte nurodyta informacija, pasistengsime atsakyti jums per tris (3) darbo dienas.
- Jei siūlomas sprendimas jūsų netenkins arba negalėsime į jį atsakyti per tris (3) darbo dienas, per keturias (4) darbo dienas patvirtinsime skundo gavimo ir sieksime baigti tyrimą per penkiolika (15) LR darbo dienų.
- Praėjus minėtam penkiolikos (15) dienų laikotarpiui, pateiksime raštišką atsakymą į jūsų skundą, kuriame išdėstysime savo pasiūlymą dėl sprendimo arba pateiksime išsamų paaiškinimą, kodėl sprendimo pateikti dar negalime.
- Jei negalėsime pateikti galutinio atsakymo per penkiolikos (15) dienų laikotarpį, pateiksime atsakymą per trisdešimt penkias (35) LR darbo dienas. Tokį scenarijų laikome ypatinga

aplinkybe, kai skundai yra itin sudėtingi arba tais atvejais, kai mūsų atsakymas priklausys nuo atsiliepimų, kuriuos turėsime gauti iš trečiųjų šalių.

Kalba

Kaip sutarta mūsų sąlygose, visi mūsų pranešimai, jei nesutarta kitaip, pateikiami anglų kalba. Tai taikoma ir skundų nagrinėjimo procesui.

Ginčų, susijusių su finansinėmis paslaugomis, sprendimo ne teismo tvarka institucija

Jei esate reikalavimus atitinkantis skundo pateikėjas ir nesate patenkintas tuo, kaip mes išnagrinėjome jūsų skundą, turite teisę jį perduoti Lietuvos bankui.

Prašome atkreipti dėmesį, kad skundo perdavimas turėtų įvykti per 12 (dvylika) mėnesių nuo tada, kai jums pateikėte skundą.

Su Lietuvos banku galite susisiekti adresu:

- Adresas: Lietuvos bankas: Žalgirio g. 90, LT-09303, Vilnius, Lietuva
- Tel: +370 800 50 500.

Skundų nagrinėjimas Lietuvos banke yra **nemokamas**.

Daugiau informacijos šiuo klausimu rasite [šioje interneto svetainėje](#).

Vartotojų skundus, kurie nepatenka į Lietuvos banko kompetenciją, nagrinėja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos adresas: Vilniaus g. 25, LT-01402, Vilnius, Lietuvos Respublika. Daugiau informacijos galite rasti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos tinklalapyje. Jūs taip pat galite vadovautis privalomomis vartotojų apsaugos taisyklėmis, galiojančiomis EEA šalyje, kurioje gyvenate.

Taip pat galite pateikti skundą atitinkamoms neteisminėms ginčų sprendimo institucijoms, kurios nagrinėja jūsų šalies vartotojų skundus dėl mūsų teikiamų finansinių paslaugų. Tokių institucijų sąrašą galite rasti čia.

Ginčų, susijusių su asmens duomenų tvarkymu, sprendimo ne teismo tvarka institucija

Norėdami pateikti skundą, susijusį su asmens duomenų tvarkymu, galite susisiekti su mumis naudodamiesi "Reolut" programėle arba atsiųsti mums el. laišką adresu dpo@reolut.com.

Jei esate nepatenkinti tuo, kaip tvarkome jūsų užklausą, galite pateikti skundą savo [vietinei duomenų apsaugos institucijai](#). Europos ekonominėje erdvėje tai yra Lietuvos Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija.

Su Lietuvos Valstybine duomenų apsaugos inspekcija galite susisiekti adresu:

L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, the Republic of Lithuania; e-mail: ada@ada.lt.

Daugiau informacijos šiuo klausimu rasite [šioje interneto svetainėje](#).

