Richtlinie zur Bearbeitung von Beschwerden

Bei Unstimmigkeiten oder Widersprüchen zwischen der übersetzten Version dieser Richtlinie zur Bearbeitung von Beschwerden und der englischen Originalversion gilt die Originalversion. Die Übersetzung dient nur als Referenz.

1. Einführung

Revolut Securities Europe UAB („**wir**“, „**uns**“, „**unser**“), in der Schweiz vertreten durch Revolut (Switzerland) AG, hat es sich zur Selbstverpflichtung gemacht, seinen Kunden („**Sie**“, „**Ihr**“) die bestmögliche Erfahrung beim Trading zu bieten. Wir sind uns jedoch bewusst, dass manchmal etwas schiefgehen kann und Sie eine Beschwerde vorbringen möchten. Für solche Fälle haben wir spezialisierte Experten, die jeden einzelnen Fall prüfen.

2. Wie kann ich eine Beschwerde einreichen?

2.1. Wenn Sie eine Beschwerde vorbringen möchten, empfehlen wir Ihnen, die Chat-Funktion in der App zu nutzen. Sie haben jedoch auch die Möglichkeit, uns dieses Formular zuzusenden oder uns eine E-Mail an formalcomplaints@revolut.com zu senden.
2.2. Wenn Sie uns Ihre Beschwerde in Papierform per Post zusenden müssen, senden Sie uns einen (eingeschriebenen) Brief an unsere eingetragene Büroadresse (Revolut, Konstitucijos pr. 21B, Vilnius LT-08130, Lithuania).
2.3. Wenn Sie uns eine E-Mail oder einen Brief per Post senden möchten, müssen Sie Ihren Namen, Ihre Telefonnummer und die mit Ihrem Revolut-Konto verknüpfte E-Mail-Adresse angeben. Weitere Informationen benötigen wir, um Sie in unseren Datenbanken zu finden und zu ermitteln, was schiefgelaufen ist.
2.4. Die Einreichung und Prüfung von Beschwerden ist kostenlos.

3. Was müssen Sie in der Beschwerde angeben?

3.1. Neben den in Punkt 2.3 genannten Kontaktinformationen benötigen wir von Ihnen eine möglichst detaillierte Beschreibung des Problems, um Ihnen weiterhelfen und Ihren Fall gründlich prüfen zu können. Zu den erforderlichen Informationen gehören:

- ein Zeitrahmen, wann das Problem aufgetreten ist

- eine Erklärung, worin genau das Problem besteht
- gegebenenfalls die wesentlichen Auswirkungen auf Ihre finanzielle Situation

3.2. Wir freuen uns auch über Vorschläge, wie wir die Dinge in Ordnung bringen können.

4. Zeitrahmen

4.1. Nach Erhalt Ihrer Beschwerde, die alle in Punkt 3 genannten Informationen umfasst, werden wir unser Bestes tun, um uns innerhalb von drei (3) litauischen Werktagen bei Ihnen zu melden.
4.2. Wenn Sie mit der vorgeschlagenen Lösung unzufrieden sind oder wir nicht innerhalb von drei (3) litauischen Werktagen antworten können, werden wir die Beschwerde innerhalb von vier (4) litauischen Werktagen bestätigen und uns bemühen, die Untersuchung innerhalb von fünfzehn (15) litauischen Werktagen abzuschließen.
4.3. ANach Ablauf der genannten Frist von fünfzehn (15) litauischen Werktagen erhalten Sie entweder eine schriftliche Antwort auf Ihre Beschwerde, in der wir Ihnen unseren Lösungsvorschlag darlegen, oder wir werden Ihnen weitere Informationen darüber zukommen lassen, warum wir Ihnen noch keine Lösung anbieten können.
4.4. Wenn wir Ihre endgültige Antwort nicht innerhalb von fünfzehn (15) litauischen Werktagen bereitstellen können, werden wir Ihnen die Antwort innerhalb von fünfunddreißig (35) litauischen Werktagen zukommen lassen. Wir betrachten ein solches Szenario als außergewöhnlichen Umstand, bei Beschwerden von höchster Komplexität oder in Instanzen, in denen unsere Antwort von dem Feedback abhängt, das wir von Dritten einholen müssen.

5. Sprache

5.1. Wie mit Ihnen in unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbart, erfolgt unsere gesamte Kommunikation auf Englisch, außer wenn etwas anderes vereinbart wurde. Das gilt auch für das Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden.

6. Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Beschwerden im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen

6.1. Wenn Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde nicht zufrieden sind, haben Sie das Recht, diese innerhalb eines (1) Jahres nach Einreichung der Beschwerde bei uns an die Bank von Litauen weiterzuleiten.

Die Bank of Lithuania kann kontaktiert werden unter:

- Postanschrift: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Republik Litauen
- Telefon: +370 800 50 500 oder +370 5 251 2763 (bei Anrufen aus Litauen);
- E-Mail: prieziura@lb.lt.

Weitere Informationen zur Beantragung eines Streitbeilegungsverfahrens finden Sie auf der Website der Bank of Lithuania.
6.2. In diesem Fall würde die Bank of Lithuania als außergerichtliche Streitbeilegungsbehörde fungieren, die sich mit Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern befasst.
6.3. Wenn Sie bei der Bank von Litauen einen Antrag auf außergerichtliche Streitbeilegung stellen möchten, müssen Sie Ihre Forderung innerhalb von 3 (drei) Monaten ab dem Tag, an dem Sie von einer angeblichen Verletzung Ihrer Rechte oder berechtigten Interessen aus Ihrem Vertrag mit uns erfahren haben, bei uns einreichen.
6.4. Bevor Sie sich wegen einer Streitigkeit an die Bank of Lithuania wenden, müssen Sie Ihre Beschwerde immer zuerst schriftlich bei uns einreichen. **Bitte fügen Sie Ihrem bei der Bank of Lithuania eingereichten Antrag immer unsere endgültige Antwort bei. Die Bank of Lithuania wird nur Beschwerden analysieren, die zuvor bei uns eingereicht wurden.**
6.5. **Wenn Sie sich an die Bank of Lithuania wenden, um eine Streitbeilegung zu beantragen, müssen Sie Ihren Antrag und alle beigefügten Dokumente unterschreiben und in die litauische oder englische Sprache übersetzen lassen.** Die Bank of Lithuania kann die Annahme von Dokumenten verweigern, die nicht unterschrieben oder ins Litauische oder Englische übersetzt wurden.
6.6. Die Prüfung der Beschwerde und das Streitbeilegungsverfahren bei der Bank of Lithuania sind kostenlos. Für weitere Informationen zu diesem Thema empfehlen wir Ihnen, diese Website zu besuchen.
6.7. Wenn Sie der Meinung sind, dass wir gegen aufsichtsrechtliche Anforderungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Finanzdienstleistungen verstoßen haben, können Sie innerhalb von sechs (6) Monaten nach dem Verstoß gegen diese aufsichtsrechtliche Anforderung eine Beschwerde bei der Bank of Lithuania einreichen. Sie müssen die in den Punkten 6.4-6.5 oben genannten Anforderungen erfüllen, bevor Sie Ihre Beschwerde bei der Bank of Lithuania einreichen können. Weitere Informationen über das Einreichen einer Beschwerde gegen uns finden Sie auf der Website der Bank of Lithuania.
6.8. Wenn Sie es versäumen, innerhalb der in diesem Abschnitt angegebenen Fristen zu handeln, kann die Bank of Lithuania die Annahme der Beschwerde verweigern und Sie können sich in derselben Angelegenheit nicht mehr an die Bank of Lithuania wenden.

6.9. Wenn Sie ein berechtigter Beschwerdeführer mit Wohnsitz in der Schweiz sind, können Sie auch eine Beschwerde bei einem Schweizer Ombudsman einreichen. Um die in der Schweiz geltenden Gesetze und Vorschriften einzuhalten, haben wir uns bei der Finanzombudsstelle Schweiz („**FINOS**“) registriert. FINOS ist vom Eidgenössischen Finanzdepartement als Ombudsstelle anerkannt. Mit dieser Mitgliedschaft möchten wir Ihnen ein Vermittlungsverfahren zur Bearbeitung von Beschwerden unter Einbeziehung von FINOS anbieten. Wenn Sie unser Kunde geworden sind und die in der Geschäftsordnung von FINOS festgelegten Zugangsvoraussetzungen erfüllen, können Sie Ihre Beschwerde an FINOS richten, wenn Sie eine Beschwerde bei uns eingereicht haben und der Meinung sind, dass die Beschwerde von uns nicht zufriedenstellend bearbeitet wurde. Weitere Informationen über FINOS finden Sie auf der Website und in der Geschäftsordnung von FINOS, einschließlich der Bedingungen für den Zugang, die hier zu finden sind. Sie erklären sich hiermit einverstanden, dass die Sprache in allen Mediationsverfahren vor FINOS Englisch ist. Sie können FINOS auch per E-Mail (info@finos.ch), Telefon (+41-44 552 08 00) und/oder Post (Talstrasse 20, CH-8001 Zürich, Schweiz) kontaktieren.
Bitte beachten Sie, dass ausschliesslich Beschwerden, die sich auf von RSEUAB erbrachte Wertpapierdienstleistungen beziehen, an FINOS gerichtet werden können. Bei Beschwerden zu Dienstleistungen anderer Revolut-Unternehmen lesen Sie bitte diese FAQ.

7. Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Bank von Litauen fallen

7.1. Die außergerichtliche Schlichtungsstelle für Verbraucherstreitigkeiten, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Bank of Lithuania fallen, ist die staatliche Behörde für Verbraucherschutz.
7.2. Die staatliche Behörde für den Schutz der Verbraucherrechte kann unter folgender Adresse kontaktiert werden:

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

7.3. Für weitere Informationen zu diesem Thema empfehlen wir Ihnen, diese Website zu besuchen.
7.4. Sie können auch eine Beschwerde bei den jeweiligen außergerichtlichen Streitbeilegungsbehörden einreichen, die in Ihrem Land Verbraucherbeschwerden in Bezug auf die von uns angebotenen Finanzdienstleistungen bearbeiten. Die Liste dieser Behörden ist hier zu finden.

8. Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Beschwerden im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten

8.1. Um eine Beschwerde im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten einzureichen, können Sie uns über die Revolut App kontaktieren oder uns eine E-Mail an dpo@revolut.com senden.
8.2. Wenn Sie mit der Bearbeitung Ihrer Anfrage unzufrieden sind, haben Sie das Recht, eine Beschwerde bei Ihrer örtlichen Datenschutzbehörde einzureichen. Im Europäischen Wirtschaftsraum ist unsere grenzüberschreitende Datenschutzbehörde die litauische staatliche Datenschutzinspektion („**SDPI**“).
8.3. Die SDPI kann kontaktiert werden unter:

- dresse: L. Sapiegos str. 17, 10312 Vilnius, Republik Litauen
- E-Mail: ada@ada.lt.

8.4. Für weitere Informationen zu diesem Thema empfehlen wir Ihnen, diese Website zu besuchen.