

Ja vēlaties ar kādu parunāt par problēmu, kas jūs satrauc, sazinieties ar mums lietotnē Revolut. Mēs parasti lietotnē varam ātri atrisināt jautājumus. Jums, iespējams, būs mums jāsniedz tālāk norādītā informācija.

Ziņošana par krāpniecību: Lai ziņotu par krāpniecību, sazinieties ar mūsu krāpniecības speciālistiem, izmantot tālāk norādīto saiti. Ņemiet vērā, ka [saite](#) ir paredzēta tikai Revolut klientiem (ja neesat Revolut klients, varat ziņot par krāpniecību ar savas bankas starpniecību).

Kā iesniegt sūdzību

Ja vēlaties, sūdzību varat arī iesniegt, izmantojot [mūsu tiešsaistes veidlapu](#). Vai arī varat nosūtīt mums e-pasta ziņojumu uz formalcomplaints@revolut.com.

Jums būs jānorāda:

- jūsu vārds un uzvārds;
- ar jūsu kontu saistītais tālruņa numurs un e-pasta adrese;
- kāda ir problēma;
- problēmas rašanās datums; un
- veids, kādā vēlaties risināt problēmu.

Mēs izskatīsim jūsu sūdzību un atbildēsim jums e-pastā. Mēs ar jums sazināsimies angļu vai lietuviešu valodā, ja nenorādīsim citādi.

Neatkarīgi no iepriekš minētā jums jebkurā gadījumā ir tiesības vērsties tālāk minētajās ārpustiesas strīdu izšķiršanas iestādēs, ja jums ir jebkādas sūdzības par mūsu sniegto pakalpojumu. Jums ir arī tiesības vērsties jebkurā kompetentā tiesā, ja uzskatāt, ka mēs pārkāpām tiesību aktus.

Ja neesat apmierināts ar mūsu pakalpojumu, mēs mēģināsim visu atrisināt

Mēs vienmēr darām visu iespējamo, taču apzināmies, ka dažkārt var rasties problēmas. Ja jums ir sūdzība, lūdzu, sazinieties ar mums. Mēs pieņemsim un apsvērsim jebkuru jūsu sūtīto sūdzību. Mūsu galīgā atbilde uz jūsu sūdzību vai vēstule ar norādītiem iemesliem, kāpēc galīgā atbilde nav sniegta, jums tiks nosūtīta 15 darba dienu laikā pēc jūsu sūdzības iesniegšanas, bet izņēmuma situācijās — 35 darba dienu laikā (par šādu situāciju jūs informēsim).

Ārpustiesas strīdu izšķiršanas iestāde sūdzībām par finanšu pakalpojumiem

Klientiem (kas nav uzņēmumu klienti): ja saistībā ar sūdzību veiktās darbības nav pietiekamas, varat to nosūtīt Lietuvas Bankai 1 (viena) gada laikā no datuma, kad mums atsūtījāt sūdzību. Šādā gadījumā Lietuvas Banka rīkosies kā ārpustiesas strīdu izšķiršanas iestāde, kas risina strīdus starp patērētājiem un finanšu pakalpojumu sniedzējiem.

Šīs iestādes adrese: 4 Totoriu str, LT-01121 Vilnius/ Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, the Republic of Lithuania. Papildinformācija ir pieejama iestādes [tīmekļa vietnē](#).

Lai jūs varētu pieteikt strīdu ārpustiesas risināšanai Lietuvas Bankā, jums ir jāiesniedz mums sūdzība 3 (trīs) mēnešu laikā kopš dienas, kad atklājāt vai kad jums vajadzēja atklāt konkrēto jūsu tiesību vai likumīgo interešu, kas izriet no līguma, kas noslēgts starp mums, pārkāpumu. Jūs varat arī iesniegt sūdzību attiecīgajās ārpustiesas strīdu izšķiršanas iestādēs, kas apstrādā patērētāju sūdzības jūsu valstī saistībā ar mūsu sniegtajiem finanšu pakalpojumiem. Šādu iestāžu saraksts ir pieejams [šeit](#). Sūdzība tiks izskatīta Lietuvas Bankā bez maksas.

Ārpustiesas strīdu izšķiršanas iestāde patērētāju strīdiem, kas ir ārpus Lietuvas Bankas kompetences, ir Valsts patērētāju tiesību aizsardzības iestāde.

Šīs iestādes adrese: A. Goštauto g. 12, 01108 Vilnius, the Republic of Lithuania. Papildinformācija ir pieejama iestādes [tīmekļa vietnē](#). Varat arī paļauties uz valsts, kurā dzīvojat, obligātajiem patērētāju aizsardzības noteikumiem.

Ja esat uzņēmuma klients un jūs neapmierina tas, kā mēs esam apstrādājuši sūdzību, jums ir tiesības iesniegt pieteikumu jebkurā kompetentā tiesā, ja uzskatāt, ka esam pārkāpuši tiesību aktus.

Ārpustiesas strīdu izšķiršanas iestāde sūdzībām par personas datu apstrādi

Jums ir tiesības iesniegt sūdzību Datu valsts inspekcijā (State Data Protection Inspectorate — SDPI), kas ir datu aizsardzības uzraudzības iestāde Lietuvā.

Šīs iestādes adrese: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, the Republic of Lithuania; e-pasts: ada@ada.lt.

Papildinformācija ir pieejama iestādes [tīmekļa vietnē](#).

