

Skundų nagrinėjimo politika

1. Įvadas

1.1. 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.

2. Kaip pateikti skundą?

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

2.2. Jei nuspręsite savo skundą mums atsiųsti popieriniu formatu per pašto tarnybą, tai galite padaryti atsiųsdami mums (registruotą) laišką mūsų registruotos buveinės adresu (Revolut, Konstitucijos pr. 21B, Vilnius LT-08130, Lietuva).

2.3. Jei nuspręsite skundą išsiųsti el. paštu arba laišku per pašto tarnybą, 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.

2.4. Skundų pateikimas ir nagrinėjimas yra nemokamas.

3. Ką turėtumėte įtraukti į skundą?

3.1. Be 2.3 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.

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

4. Terminai

4.1. Gavę jūsų skundą su visa 3 punkte nurodyta informacija, pasistengsime atsakyti jums per tris (3) Lietuvos darbo dienas.

4.2. Jei siūlomas sprendimas jūsų netenkins arba negalėsime jį atsakyti per tris (3) Lietuvos darbo dienas, per keturias (4) Lietuvos darbo dienas patvirtinsime skundo gavimo ir sieksime baigti tyrimą per penkiolika (15) Lietuvos darbo dienų.

4.3. Praėjus minėtam penkiolikos (15) Lietuvos darbo dienų laikotarpiui, pateiksime raštišką atsakymą į jūsų skundą, kuriame išdėstysime savo pasiūlymą dėl sprendimo arba pateiksime išsamų paaiškinimą, kodėl sprendimo pateikti dar negalime.

4.4. Jei negalėsime pateikti galutinio atsakymo per penkiolikos (15) Lietuvos darbo dienų laikotarpį, pateiksime atsakymą per trisdešimt penkias (35) Lietuvos 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.

5. Kalba

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

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

6.1. Jei nesate patenkintas tuo, kaip mes išnagrinėjome jūsų skundą, turite teisę jį perduoti Lietuvos bankui per vienerius metus nuo tada, kai mums pateikėte skundą. Su Lietuvos banku galite susisiekti šiais būdais:

- Paštu: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Lietuvos Respublika;
- Telefono linija: +370 800 50 500 arba +370 5 251 2763 (skambinant ne iš Lietuvos);
- El. paštu: prieziura@lb.lt.

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

6.2. Šiuo atveju Lietuvos bankas veiktų kaip neteisminė ginčų sprendimo institucija, nagrinėjanti vartotojų ir finansinių paslaugų teikėjų ginčus.

6.3. Jei pageidaujate kreiptis į Lietuvos banką kaip į ginčų neteisminio sprendimo instituciją, savo skundą mums turite pateikti per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kai sužinojote apie tariamą savo teisių ar teisėtų interesų, kylančių iš sutarties su mumis, pažeidimą.

6.4. Prieš kreipdamiesi į Lietuvos banką dėl ginčo sprendimo, visada pirmiausia turėtumėte raštu pateikti mums skundą. **Mūsų galutinį atsakymą visada pridėkite prie Jūsų prašymo pateikto Lietuvos bankui. Lietuvos bankas nagrinės tik tuos skundus, kurie prieš tai buvo pateikti mums.**

6.5. Jei nuspręsite kreiptis į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo, Jūsų skundas ir visi susiję dokumentai **turi būti Jūsų pasirašyti ir pateikti lietuvių arba anglų kalba.**

Lietuvos bankas gali atsisakyti priimti dokumentus, kurie nėra pasirašyti ar išversti į lietuvių arba anglų kalbą.

6.6. Skundų ir ginčų nagrinėjimas Lietuvos banke yra nemokamas. Daugiau informacijos šiuo klausimu rasite [šioje interneto svetainėje](#).

6.7. Jei manote, kad pažeidėme teisės aktų reikalavimus, susijusius su finansinių paslaugų teikimu, skundą Lietuvos bankui galite pateikti per 6 (šešis) mėnesius nuo tokio teisės aktų reikalavimo pažeidimo. Prieš pateikdami prašymą dėl ginčo nagrinėjimo Lietuvos bankui, turite laikytis 6.4-6.5 punktuose nurodytų reikalavimų. Daugiau informacijos apie skundo apie mūsų paslaugas pateikimą rasite Lietuvos banko [internetu svetainėje](#).

6.8. Jei nesiėmėte veiksmų laikydamiesi šiame skyriuje nurodytų terminų, Lietuvos bankas gali atsisakyti priimti skundą ir Jūs tuo pačiu klausimu į Lietuvos banką kreiptis nebegalėsite.

7. Ginčų, kurie nepatenka į Lietuvos banko kompetenciją, sprendimo ne teismo tvarka institucija

7.1. Vartotojų skundus, kurie nepatenka į Lietuvos banko kompetenciją, nagrinėja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.

7.2. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos adresas:

- A. Goštauto g. 12, LT-01108, Vilnius, Lietuvos Respublika;
- Tel nr.: +370 5 262 6760

7.3. Daugiau informacijos galite rasti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos [tinklapyje](#).

7.4. Jūs 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](#).

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

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

8.2. 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.

8.3. Su Lietuvos Valstybine duomenų apsaugos inspekcija galite susisiekti adresu:

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

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