

Valitusten käsittelykäytäntö

Jos tämän Valitusten käsittelykäytännön käännetyin version ja englanninkielisen alkuperäisen version välillä ilmenee epä johdonmukaisuutta tai ristiriitaa, sovelletaan alkuperäistä versiota. Käännös on vain viitteellinen.

1. Johdanto

1.1. Revolut Securities Europe UAB ("**me**", "**meitä**", "**meidän**") on sitoutunut tarjoamaan asiakkailleen ("**sinä**", "**sinun**") parhaan mahdollisen kaupankäyntikokemuksen. Ymmärrämme kuitenkin, että joskus jokin voi mennä pieleen ja haluat kenties tehdä valituksen. Tällaisia tapauksia varten meillä on erikoisasiantuntijoita, jotka ovat valmiita käymään läpi kunkin yksilöllisen tapauksen.

2. Miten voit tehdä valituksen?

2.1. Jos haluat tehdä valituksen, suosittelemme, että käytät sovelluksen chat-toimintoa. Voit kuitenkin myös lähettää meille tämän lomakkeen tai lähettää meille sähköpostia osoitteeseen formalcomplaints@revolut.com.

2.2. Jos haluat lähettää valituksen paperimuodossa postitse, voit lähettää (kirjatun) kirjeen rekisteröityyn toimipaikkaamme (Revolut, Konstitucijos pr. 21B, Vilnius LT-08130, Liettua).

2.3. Jos päätät lähettää meille sähköpostia tai paperikirjeen, muista ilmoittaa siinä nimesi ja puhelinnumerosi sekä Revolut-tiliisi liitetty sähköpostiosoite. Tarvitsemme nämä tiedot, jotta löydämme sinut tietokannoistamme ja voimme tutkia, mikä meni pieleen.

2.4. Valitusten esittäminen ja tutkinta eivät maksa sinulle mitään.

3. Mitä valitukseen tulee sisällyttää?

3.1. Kohdassa 2.3 mainittujen yhteystietojen lisäksi sinun tulee kuvailla asia mahdollisimman tarkasti, jotta voimme auttaa sinua ja käytä tapauksesi perusteellisesti läpi. Pakollisia tietoja ovat seuraavat:

- ajanjakso, jolloin ongelma ilmeni

- ongelman tarkka kuvaus
- mahdollinen olennainen vaikutus taloudelliseen tilanteeseesi.

3.2. Otamme mielellämme vastaan myös mahdollisen ehdotuksesi siitä, miten haluaisit meidän korjaavan tilanteen.

4. Määräajat

4.1. Kun olemme vastaanottaneet valituksesi, joka sisältää kaikki kohdassa 3 mainitut tiedot, pyrimme parhaamme mukaan palaamaan asiaan kolmen (3) Liettuan arkipäivän kuluessa.

4.2. Jos et ole tyytyväinen ehdotettuun ratkaisuun tai jos emme pysty vastaamaan kolmen (3) Liettuan arkipäivän kuluessa, ilmoittamme valituksen vastaanottamisesta neljän (4) Liettuan arkipäivän kuluessa ja pyrimme saattamaan tutkimuksen päätökseen viidentoista (15) Liettuan arkipäivän kuluessa.

4.3. Edellä mainitun viidentoista (15) Liettuan työpäivän kuluttua annamme valitukseesi kirjallisen vastauksen, jossa esitämme ratkaisuehdotuksemme, tai annamme yksityiskohtaisen selvityksen siitä, miksi emme pysty vielä ehdottamaan ratkaisua.

4.4. Jos emme pysty antamaan lopullista vastausta viidentoista (15) Liettuan työpäivän kuluessa, annamme vastauksen kolmenkymmenenviiden (35) Liettuan arkipäivän kuluessa. Pidämme tällaista skenaariota poikkeuksellisenä, ja se tulee kyseeseen erittäin monimutkaisissa valituksissa tai tapauksissa, joissa vastauksemme riippuu kolmansilta osapuolilta tarvitsemastamme palautteesta.

5. Kieli

5.1. Käyttöehtojemme mukaisesti kaikki viestintämme tapahtuu englanniksi, ellei erikseen ole muuta sovittu. Tämä koskee myös valitusten käsittelyprosessia.

6. Tuomioistuimen ulkopuolinen riidanratkaisuviranomainen rahoituspalveluihin liittyvissä valituksissa

6.1. Jos et ole tyytyväinen siihen, miten käsittelimme valituksesi, sinulla on oikeus saattaa se Liettuan keskuspankin käsiteltäväksi yhden (1) vuoden kuluessa siitä, kun

olet lähettänyt valituksen meille.

Liettuan keskuspankin yhteystiedot:

- Postiosoite: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Liettuan tasavalta;
- Puhelinnumero: +370 800 50 500 tai +370 5 251 2763 (soittaessa Liettuan ulkopuolelta)
- Sähköposti: prieziura@lb.lt

Lisätietoja hakeutumisesta riitojenratkaisumenettelyyn on Liettuan keskuspankin [verkkosivustolla](#).

6.2. Tässä tapauksessa Liettuan keskuspankki toimii tuomioistuimen ulkopuolisena riidanratkaisuviranomaisena, joka käsittelee kuluttajien ja rahoituspalvelujen tarjoajien väliset riita-asiat.

6.3. Jos haluat vedota Liettuan keskuspankkiin tuomioistuimen ulkopuolisena riidanratkaisuviranomaisena, sinun on tehtävä valitus meille kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä päivästä lukien, jona havaitsit väitetyn sopimukseemme perustuvien oikeuksiesi tai oikeutettujen etujesi loukkauksen.

6.4. Ennen kuin haet riitaan ratkaisua Liettuan keskuspankilta, sinun tulee aina ensin esittää valituksesi kirjallisesti meille. **Liitä Liettuan keskuspankille esittämäsi hakemukseen aina lopullinen vastauksemme. Liettuan keskuspankki käsittelee vain valitukset, jotka esitetty ensin meille.**

6.5. Jos päätät hakea riitaan ratkaisua Liettuan keskuspankilta, sinun on **allekirjoitettava vaatimuksesi ja siihen liitetyt asiakirjat ja käännettävä ne joko liettuan tai englannin kielelle**. Liettuan keskuspankki voi kieltäytyä hyväksymästä asiakirjoja, joita ei ole allekirjoitettu tai käännetty liettuan tai englannin kielelle.

6.6. Liettuan keskuspankissa valitus- ja riitojenratkaisumenettely on maksuton. Jos haluat lisätietoja aiheesta, suosittelemme tutustumista [tähän verkkosivustoon](#).

6.7. Jos epäilet meidän rikkoneen rahoituspalvelujen tarjoamiseen liittyviä lakisääteisiä vaatimuksia, voit tehdä valituksen Liettuan keskuspankille kuuden (6) kuukauden kuluessa lakisääteisen vaatimuksen rikkomisesta. Sinun on täytettävä kohtien 6.4–6.5 mukaiset vaatimukset, ennen kuin lähetät valituksesi Liettuan keskuspankille. Lisätietoja meitä koskevan valituksen tekemisestä on Liettuan keskuspankin [verkkosivustolla](#).

6.8. Jos et ole noudattanut tässä kohdassa mainittuja määräaikoja, Liettuan keskuspankki voi kieltäytyä käsittelemästä valitusta, eikä Liettuan keskuspankkiin voi enää vedota samassa asiassa.

7. Tuomioistuimen ulkopuolinen riidanratkaisuviranomainen valituksissa, jotka eivät kuulu Liettuan keskuspankin toimivaltaan

7.1. Tuomioistuimen ulkopuolinen riidanratkaisuviranomainen kuluttajariidoissa, jotka eivät kuulu Liettuan keskuspankin toimivaltaan, on Liettuan kansallinen kuluttajansuojaviranomainen.

7.2. Liettuan kansallisen kuluttajansuojaviranomaisen yhteystiedot:

- Osoite: A. Goštauto str. 12, 01108 Vilnius, Liettuan tasavalta
- Puhelinnumero: +370 5 262 6760

7.3. Jos haluat lisätietoja aiheesta, suosittelemme tutustumista [tähän verkkosivustoon](#).

7.4. Voit tehdä valituksen myös asiaankuuluville tuomioistuimen ulkopuolisille riidanratkaisuviranomaisille, jotka käsittelevät tarjoamiimme rahoituspalveluihin liittyviä kuluttajien valituksia omassa maassasi. Luettelo tällaisista viranomaisista on [täällä](#).

8. Tuomioistuimen ulkopuolinen riidanratkaisuviranomainen henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä valituksissa

8.1. Jos haluat tehdä henkilötietojen käsittelyyn liittyvän valituksen, voit ottaa meihin yhteyttä Revolut-sovelluksen kautta tai lähettää meille sähköpostia osoitteeseen dpo@revolut.com.

8.2. Jos et ole tyytyväinen tapaan, jolla olemme käsitelleet pyyntösi, sinulla on oikeus tehdä valitus [paikalliselle tietosuojaviranomaiselle](#). Euroopan talousalueella rajat ylittävä tietosuojaviranomainen on Liettuan valtion tietosuojatarkastaja ("SDPI").

8.3. SDPI:n yhteystiedot:

- Osoite: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, Liettuan tasavalta
- Sähköposti: ada@ada.lt

8.4. Jos haluat lisätietoja aiheesta, suosittelemme tutustumista [tähän verkkosivustoon](#).