

## Valituskäytäntö

### Valituksen tekeminen

Jos haluat keskustella sinua koskevasta ongelmasta, ota meihin yhteyttä Revolutsivelluksen kautta. Voimme yleensä ratkaista ongelmat nopeasti sovelluksen kautta. Sinun täytyy luultavasti antaa meille alla olevat tiedot.

Jos haluat, voit tehdä valituksen [verkkolomakkeellamme](#). Vaihtoehtoisesti voit lähettää meille sähköpostia osoitteeseen [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com).

Kerro viestin yhteydessä:

- etu- ja sukunimesi
- tiliisi yhdistetty puhelinnumero ja sähköpostiosoite
- ongelman kuvaus
- milloin ongelma ilmeni ja
- miten tahtoisit meidän korjaavan asian.

Tutkimme valituksesi ja vastaamme sinulle sähköpostitse. Yhteydenpitokielenämme on englanti tai liettua, elleimme ilmoita sinulle toisin.

Edellä mainitusta riippumatta sinulla on aina oikeus kääntyä palveluamme koskevissa valituksissa edellä mainittujen tuomioistuinten ulkopuolisten riidanratkaisuviranomaisten puoleen. Sinulla on myös oikeus vedota toimivaltaiseen tuomioistuimeen, jos epäilet meidän rikkoneen lakia.

### Jos olet tyytymätön palveluumme, yritämme korjata asian

Teemme aina parhaamme, mutta tiedämme, että toisinaan jokin voi mennä pieleen. Jos haluat tehdä valituksen, ota meihin yhteyttä. Otamme vastaan ja käsittelemme kaikki valitukset, jotka meille lähetät. Lopullinen vastauksemme valitukseesi tai kirje, jossa selitetään, miksi lopullista vastausta ei ole vielä annettu, lähetetään sinulle 15 pankkipäivän kuluessa valituksestasi, poikkeustapauksissa 35 pankkipäivän kuluessa (ilmoitamme sinulle, jos kyse on tällaisesta tapauksesta).

Tuomioistuimen ulkopuolinen riidanratkaisuviranomainen rahoituspalveluihin liittyvissä valituksissa

Jos olet tyytymätön siihen, miten olemme käsitelleet valituksesi, voit kääntyä asiassa Liettuan keskuspankin puoleen yhden (1) vuoden kuluessa valituksesi lähetyspäivästä.

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

Yrityksen osoite on: Žalgirio str. 90, 09303 Vilnius, Liettuan tasavalta. Lisätietoja saat palvelun [verkkosivustolta](#).

Jos haluat vedota Liettuan keskuspankkiin tuomioistuimen ulkopuolisena riidanratkaisuviranomaisena, sinun on tehtävä valitus kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun havaitisit väitetyn sopimukseemme perustuvien oikeuksiesi tai oikeutettujen etujesi loukkauksen tai sinun olisi pitänyt havaita tämä loukkaus. Voit tehdä valituksen myös asiaankuuluville tuomioistuimen ulkopuolisille riidanratkaisuviranomaisille, jotka käsittelevät tarjoamiimme rahoituspalveluihin liittyviä kuluttajien valituksia omassa maassasi. Luettelo tällaisista viranomaisista on [täällä](#).

Liettuan keskuspankki arvioi valituksen veloituksetta.

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

Yrityksen osoite on: Vilniaus str. 25, 01402, Vilnius, Liettuan tasavalta. Lisätietoja saat palvelun [verkkosivustolta](#). Voit myös vedota sen Euroopan talousalueen jäsenvaltion pakottaviin kuluttajansuojasäännöksiin, jossa asut.

Tuomioistuimen ulkopuolinen riidanratkaisuviranomainen henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä valituksissa

Sinulla on oikeus tehdä valitus Liettuan valtion tietosuojaviranomaiselle (State Data Protection Inspectorate, SDPI).

Yrityksen osoite on: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, Liettuan tasavalta; sähköposti: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt).

Lisätietoja saat palvelun [verkkosivustolta](#).