

Kvörtunarstefna

Hvernig á að kvarta

Ef þú vilt ræða við einhvern um vandamál sem varðar þig skaltu hafa samband við okkur í gegnum Revolut-appið. Vanalega getum við leyst málin fljótt í gegnum appið. Þú þarft líklega að veita okkur neðangreindar upplýsingarnar.

Ef þú vilt geturðu kvartað með því að nota [neteyðublaðið okkar](#). Eða þú getur sent okkur tölvupóst á formalcomplaints@revolut.com.

Þú þarft að segja okkur:

- nafnið þitt og eftirnafn;
- símanúmerið og netfangið sem tengist reikningnum þínum;
- hvert vandamálið er;
- hvenær vandamálið kom upp; og
- hvernig þú myndir vilja að við leysum úr málinu.

Við munum skoða kvörtun þína og svara þér með tölvupósti. Við munum eiga samskipti við þig á ensku eða litháísku nema annað sé tekið fram.

Burtséð frá ofangreindu hefur þú alltaf rétt til að nálgast yfirvöld sem úrskurða um ágreining utan dómstóla sem nefnd eru hér að ofan í tengslum við kvörtun vegna þjónustu okkar. Þú átt einnig rétt til að leita til dómstóla ef þú telur okkur hafa brotið gegn lögum.

Ef þú ert óánægður með þjónustuna okkar munum við reyna að koma hlutunum í lag

Við gerum alltaf okkar besta en við gerum okkur grein fyrir því að stundum fara hlutirnir úrskaiðis. Ef þú vilt leggja fram kvörtun skaltu vinsamlegast hafa samband við okkur. Við munum taka á móti og yfirfara allar kvartanir sem þú sendir okkur. Endanlegt svar okkar við kvörtun þinni, eða bréf þar sem útskýrt er hvers vegna endanlega svarinu hefur ekki verið lokið, verður veitt þér innan 15 virkra daga frá því að kvörtun þín hefur borist, og í undantekningartilvikum, innan 35 virkra daga (og við munum láta þú veist hvort þetta er raunin).

Ágreiningur sem leysa skal utan dómstóla vegna kvartana sem tengjast fjármálaþjónustu

Ef þú ert óánægður með hvernig við höfum meðhöndlað kvörtun þína geturðu vísað henni til Bank of Lithuania innan 1 (eins) árs frá þeim degi sem þú sendir okkur kvörtunina. Í

Þessu tilviki myndi Bank of Lithuania starfa sem úrskurðaraðili utan dómstóla og leysir úr ágreiningi milli neytenda og fjármálaþjónustuaðila.

Heimilisfang þeirra er: Žalgirio str. 90, 09303, Vilnius, Litháen. Þú getur fundið frekari upplýsingar á [vefsíðunni](#) þeirra.

Ef þú vilt eiga möguleika á því að leita til Bank of Lithuania hjá yfirvöldum utan dómstóla, þá skaltu senda kvörtun til okkar innan þriggja (þriggja) mánaða frá þeim degi sem þú komst að því eða hefðir átt að komast að því um meint brot á réttindum þínum eða lögmætum hagsmunum væri að ræða sem stafa af samkomulagi við okkur. Þú getur jafnframt lagt fram kvörtun til viðeigandi úrskurðaraðila á sviði neytendamála vegna fjármálafyrirtækja í þínu landi varðandi fjármálaþjónustu sem við veitum. Listann yfir slíka aðila má finna [hér](#).

Athugun á kvörtun hjá Bank of Lithuania er ókeypis.

Ágreiningur sem leysa skal utan dómstóla um neytendadeilur sem ekki tengjast hæfni Bank of Lithuania falla undir Neytendastofnun ríkisins.

Heimilisfang þeirra er: Vilniaus str. 25, 01402, Vilnius, Litháen. Þú getur fundið frekari upplýsingar á [vefsíðunni](#) þeirra. Þú getur líka treyst á lögboðnar neytendaverndarreglur EES -landsins þar sem þú býrð.

Ágreiningur sem leysa skal utan dómstóla til að leysa deilumál vegna kvartana sem tengjast vinnslu persónuupplýsinga

Þú hefur rétt til að leggja fram kvörtun til Persónuverndar ríkisins (SDPI), eftirlitsyfirvalds Litháens vegna gagnaverndarmála.

Heimilisfang þeirra er: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, Litháen; netfang: ada@ada.lt.

Þú getur fundið frekari upplýsingar á [vefsíðunni](#) þeirra.