

## Pravilnik o pritožbah

### Kako vložim pritožbo?

Če se želite preprosto pogovoriti o težavi, ki vas skrbi, stopite v stik z nami prek aplikacije Revolut. Običajno lahko prek aplikacije hitro razrešimo težave. Najverjetneje nam boste morali poslati spodaj navedene podatke.

Če želite, lahko pritožbo vložite tako, da izpolnite [naš spletni obrazec](#). Pošljete nam lahko tudi e-poštno sporočilo na naslov [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com).

Sporočiti nam boste morali:

- svoje ime in priimek,
- telefonsko številko in e-poštni naslov, povezan z vašim računom,
- vrsto težave,
- datum nastanka težave in
- kako želite, da težavo rešimo.

Vašo pritožbo bomo pregledali in vam odgovorili v e-poštnem sporočilu. Z vami bomo komunicirali v angleščini ali litovščini, razen če vas obvestimo drugače.

Ne glede na zgoraj navedeno lahko vedno stopite v stik z zgoraj navedenimi organi za zunajsodno reševanje sporov glede kakršnih koli pritožb v zvezi z našo storitvijo. Če menite, da smo kršili zakonodajo, imate pravico vložiti pritožbo pristojnemu sodišču.

### Če niste zadovoljni z našo storitvijo, bomo poskusili to popraviti

Vedno si prizadevamo zagotoviti najboljše možne storitve, vendar se zavedamo, da včasih pride tudi do neželenih težav. V primeru pritožbe se obrnite na nas. Sprejeli in obravnavali bomo vse poslane pritožbe. Končni odgovor na pritožbo ali pismo z obrazložitvijo, zakaj končni odgovor še ni dokončan, vam bomo posredovali v 15 delovnih dneh od prejema pritožbe, v izjemnih okoliščinah pa v 35 delovnih dneh (o tem vas bomo obvestili).

### Organ za zunajsodno reševanje sporov za pritožbe, povezane s finančnimi storitvami

Če z obravnavo pritožbe niste zadovoljni, se lahko z njo obrnete na Banko Litve v 1 (enem) letu od datuma, ko ste nam poslali pritožbo. V tem primeru Banka Litve deluje kot

organ za zunajsodno reševanje sporov, ki obravnava spore med strankami in ponudniki finančnih storitev.

Njegov naslov je: Žalgirio str. 90, 09303 Vilna, Republika Litva. Več informacij najdete na njihovem [spletnem mestu](#).

Če želite izkoristiti možnost, da Banka Litve deluje kot organ za zunajsodno reševanje sporov, nam morate svojo pritožbo posredovati v 3 (treh) mesecih od datuma, ko ste bili seznanjeni oziroma bi morali biti seznanjeni z domnevno kršitvijo pravic ali zakonitih interesov, ki izhajajo iz sporazuma, sklenjenega z nami. Pritožbo lahko vložite tudi pri ustreznih organih za zunajsodno reševanje sporov, ki obravnavajo pritožbe strank v vaši državi glede finančnih storitev, ki jih zagotavljamo. Seznam takšnih organov najdete [tukaj](#).

Banka Litve pregleda pritožbo brezplačno.

Organ za zunajsodno reševanje sporov za potrošniške spore, ki ni povezan s pristojnostmi Banke Litve, je Državni urad za varstvo pravic potrošnikov.

Njegov naslov je: Vilniaus str. 25, 01402 Vilna, Republika Litva. Več informacij najdete na njihovem [spletnem mestu](#). Lahko se tudi sklicujete na prisilne določbe varstva potrošnikov države EGP, v kateri živite.

Organ za zunajsodno reševanje sporov za pritožbe, povezane z obdelavo osebnih podatkov

Imate pravico do vložitve pritožbe na državni inšpektorat za varstvo podatkov, ki je litovski nadzorni organ za težave z varstvom podatkov.

Njegov naslov je: L. Sapiegos str. 17, 10312 Vilna, Republika Litva; e-pošta: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt).

Več informacij najdete na njihovem [spletnem mestu](#).