



Klachtenbehandelingsprocedure van Robinhood Europe

Hier bij Robinhood Europe, UAB ('**Robinhood Europe**', '**wij**', '**we**', '**onze**', '**ons**') leggen we bijzondere nadruk op het leveren van kwaliteitsvolle diensten en producten die voldoen aan de verwachtingen van de cliënt en meerwaarde opleveren, en plaatsen we continue verbetering centraal in onze activiteiten. In dit proces zijn uw ervaring en feedback van het grootste belang. Daarom nodigen we u uit om deel te nemen aan het proces om onze diensten en producten te verbeteren. We nemen klachten van cliënten ernstig en willen u verzekeren dat als u een reden hebt om te klagen, we naar u zullen luisteren en ons best zullen doen om de situatie recht te zetten. We zien klachten ook als een kans om te leren en te verbeteren. Wij brengen geen kosten in rekening voor het indienen en behandelen van een klacht.

Binnen welke termijn moet een klacht worden ingediend?

Als u van mening bent dat uw belangen werden geschaad tijdens het verlenen van financiële diensten, neem dan uiterlijk 3 (drie) maanden na de dag waarop u kennis hebt gekregen of had moeten krijgen van de inbreuk op uw rechten of gerechtvaardigde belangen contact met ons op.

In welke taal kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht bij ons indienen in alle officiële EU-talen. Alle communicatie met u tijdens het proces en tot het einde van de behandeling van uw klacht zal plaatsvinden in de taal die u hebt gebruikt om uw klacht in te dienen.

Hoe dient u een klacht in?

Als u besluit om bij ons een klacht in te dienen, neem dan schriftelijk met ons contact op door uw klacht te mailen naar complaints_eu@robinhood.com of per gewone of aangetekende brief naar onze maatschappelijke zetel te sturen. Een klacht indienen per e-mail kan ook met dit formulier, dat voor uw gebruiksgemak beschikbaar is in het Nederlands, Litouws, Engels, Duits, Frans, Spaans, Italiaans en Pools.

Welke gegevens moet u ons bezorgen?

We vragen u vriendelijk om ons de volgende gegevens te verstrekken:

- uw volledige naam en voornaam;
- uw contactgegevens (telefoonnummer en e-mailadres);
- een gedetailleerde beschrijving van de situatie en alle relevante feiten, omstandigheden en documentatie die de ingediende klacht kunnen staven;
- andere belangrijke omstandigheden in verband met de klacht.

U kunt de klacht zelf of via uw gemachtigde vertegenwoordiger indienen. Het is belangrijk op te merken dat we alleen klachten aanvaarden en verwerken die alle hierboven vermelde informatie bevatten. Wij zullen uw ingediende klacht binnen 3 werkdagen na ontvangst beoordelen en u op de hoogte stellen van de beslissing om al dan niet over te gaan tot onderzoek, met inbegrip van de redenen voor een eventuele weigering.

Hoelang duur de behandeling?

Wij beantwoorden uw klacht, mits die voldoet aan voornoemde vereisten, binnen 15 werkdagen. In uitzonderlijke gevallen waarin het niet mogelijk is om binnen die termijn een antwoord te geven omwille van redenen buiten onze controle, geven we u een voorlopig antwoord, waarin we de redenen voor de vertraging vermelden en meedelen op welke datum u een definitief antwoord krijgt. Die datum ligt maximaal 35 werkdagen na de datum waarop uw klacht werd ontvangen.



Bij welke autoriteit kunt u terecht om een geschil in verband met uw klacht te beslechten?

Wij doen ons best om ervoor te zorgen dat alle bezorgdheden die u hebt geuit, worden opgelost. We zijn echter niet altijd perfect en indien u niet tevreden bent met ons antwoord, hebt u het recht om contact op te nemen met de Bank of Lithuania via de Electronic Government Gateway (van toepassing voor staatsburgers en ingezetenen van de Republiek Litouwen) of door u te richten tot de afdeling Legal and Licensing van de Bank of Lithuania te Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Litouwen of op www.lb.lt/gincu-sistema, binnen één jaar na de datum waarop u met ons contact hebt opgenomen, om een geschil op te lossen. Klachten worden kosteloos behandeld. Meer informatie over de geschillen die de Bank of Lithuania behandelt is te vinden op www.lb.lt.