



Beschwerdebearbeitungsprozess bei Robinhood Europe

Hier bei Robinhood Europe, UAB („**Robinhood Europe**“, „**wir**“, „**unser**“, „**uns**“), legen wir besonderen Wert darauf, qualitativ hochwertige Dienstleistungen und Produkte anzubieten, die den Kundenerwartungen entsprechen und Wert liefern. Kontinuierliche Verbesserungen stehen im Mittelpunkt unserer Geschäftstätigkeit. In diesem Prozess sind Ihre Erfahrung und Ihr Feedback von überragender Bedeutung, daher laden wir Sie ein, an unserem Prozess zur Verbesserung unserer Dienstleistungen und Produkte teilzunehmen. Wir nehmen Kundenbeschwerden ernst und möchten Ihnen versichern, dass wir, wenn Sie Grund zur Beanstandung haben, auf Sie hören und unser Bestes tun, um die Dinge in Ordnung zu bringen. Wir sehen darin auch eine Chance zu lernen und uns zu verbessern. Bitte beachten Sie, dass Beschwerden kostenlos eingereicht und bearbeitet werden.

Wie lange dauert es, eine Beschwerde einzureichen?

Wenn Sie der Meinung sind, dass Ihre Interessen während der Erbringung von Finanzdienstleistungen verletzt wurden, kontaktieren Sie uns bitte spätestens 3 (drei) Monate ab dem Tag, an dem Sie Kenntnis von der Verletzung Ihrer Rechte oder berechtigten Interessen erhalten haben oder Kenntnis hätten erhalten müssen.

Welche Sprache akzeptieren wir?

Sie können Ihre Beschwerde in einer der Amtssprachen der EU bei uns einreichen. Die gesamte Kommunikation mit Ihnen während des Prozesses und bis zum Ende der Beschwerdebearbeitung wird in der gleichen Sprache ausgeführt, die für die Einreichung der Beschwerde verwendet wurde.

Wie kann ich eine Beschwerde einreichen?

Sollten Sie sich entscheiden, eine Beschwerde bei uns einzureichen, kontaktieren Sie uns bitte schriftlich, indem Sie Ihre Beschwerde per E-Mail complaints_eu@robinhood.com oder per Post oder Einschreiben an unseren Sitz an uns senden. Um eine Beschwerde per E-Mail einzureichen, können Sie auch dieses Formular verwenden, das wir Ihnen in litauischer, englischer, deutscher, französischer, niederländischer, spanischer, italienischer und polnischer Sprache zur Verfügung stellen.

Welche Daten benötigen wir von Ihnen?

Wir bitten Sie, folgende Angaben zu machen:

- Ihren vollständigen Vor- und Nachnamen;
- Kontaktdaten (Telefonnummer und E-Mail-Adresse);
- Ausführliche Beschreibung der Situation und aller relevanten Tatsachen, Umstände und aller Unterlagen, die die eingereichte Beschwerde stützen könnten;
- Weitere wichtige Umstände im Zusammenhang mit der Beschwerde.

Sie können die Beschwerde selbst oder über Ihren ordnungsgemäß bevollmächtigten Vertreter einreichen. Es ist wichtig zu beachten, dass wir nur Beschwerden akzeptieren und bearbeiten, die alle oben aufgeführten Informationen enthalten. Wir werden Ihre eingereichte Beschwerde innerhalb von 3 Werktagen nach Erhalt beurteilen und Sie über die Entscheidung, ob sie weiter geprüft wird, informieren, einschließlich der Gründe für die Ablehnung einer Prüfung.

Wie lange wird das dauern?

Robinhood Europe, UAB-Prozess zur Bearbeitung von Beschwerden

Zusammenfassung

Nach Erhalt Ihrer Beschwerde, die die oben genannten Anforderungen erfüllt, werden wir Ihnen innerhalb von 15 Werktagen eine Antwort geben. In Ausnahmefällen, in denen es aus Gründen, die wir nicht zu vertreten haben, nicht möglich ist, innerhalb dieses Zeitrahmens eine Antwort zu geben, werden wir Sie mit einer Zwischenantwort unter Angabe der Gründe für die Verzögerung und unter Angabe des endgültigen Antwortdatums, das 35 Werktage ab dem Datum des Eingangs Ihrer Beschwerde nicht überschreiten darf, informieren.

Was ist die Streitbeilegungsbehörde für Ihre Beschwerde?

Wir werden unser Bestes tun, um alle Ihre Bedenken zu lösen. Aber wir sind nicht immer perfekt, und wenn Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sind, haben Sie das Recht, die Bank von Litauen über den Electronic Government Gateway (anwendbar für Bürger und Einwohner der Republik Litauen) innerhalb eines Jahres ab dem Datum der Kontaktaufnahme mit uns zu kontaktieren oder sich an die Rechts- und Lizenzabteilung der Bank von Litauen in Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius oder alternativ per E-Mail an www.lb.lt/gincu-sistema zu wenden, um die Streitigkeit zu lösen. Beschwerden werden kostenlos bearbeitet. Weitere Informationen zu den Streitigkeiten, die von der Bank of Lithuania bearbeitet werden, finden Sie unter www.lb.lt.