

## Cum se face o reclamație

Dacă doar doriți să discutați cu cineva despre o problemă care vă privește, vă rugăm să ne contactați prin aplicația Revolut. Chat-ul din aplicație este instrumentul nostru de asistență pentru clienți; răspunsurile noastre la întrebările adresate de către dvs. prin intermediul chat-ului din aplicație nu fac obiectul intervalelor de timp pentru soluționarea reclamațiilor indicate. De obicei, putem rezolva problemele rapid prin chat-ul din aplicație. Va trebui probabil să ne oferiți informațiile de mai jos.

Dacă preferați, puteți introduce o reclamație utilizând [formularul nostru online](#). Alternativ, ne puteți trimite un e-mail la [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com). Dacă vă exprimați dorința de a formula o reclamație atunci când comunicați cu noi, vă vom trimite [formularul de reclamații](#), sau putem transmite [formularul de reclamații](#) pentru dvs., iar agenții noștri vor aborda cazul dvs. ca pe o reclamație oficială.

Va trebui să ne spuneți:

- numele și prenumele dumneavoastră;
- numărul de telefon și adresa de e-mail asociate contului;
- care este problema;
- când a apărut problema; și
- cum ați vrea să corectăm situația.

Noi vă vom analiza reclamația și vă vom răspunde prin e-mail. Vom comunica cu dvs. în limba engleză, cu excepția cazului în care vă informăm altfel.

## Dacă nu sunteți mulțumit de serviciile noastre, vom încerca să corectăm situația

Depunem întotdeauna toate eforturile, dar suntem conștienți că uneori lucrurile nu merg bine. Dacă aveți o reclamație, vă rugăm să ne contactați. Vom accepta și vom lua în considerare orice reclamație pe care ne-o veți trimite. Răspunsul nostru final la reclamație, sau o scrisoare prin care vă vom explica de ce nu a fost finalizat răspunsul final, vi se va oferi în termen de 15 zile lucrătoare după efectuarea reclamației, iar în situații excepționale, în termen de 35 de zile lucrătoare și vă vom informa dacă este cazul. Dacă reclamația dvs. se referă la serviciile noastre de creditare, vă vom răspunde în cel mult 30 de zile.

## Autoritatea extrajudiciară de soluționare a disputelor pentru reclamații privind serviciile financiare (cu excepția celor privind serviciile de creditare)

Dacă nu sunteți mulțumit de modul în care v-am gestionat reclamația, o puteți supune atenției Băncii Lituaniei în termen de 1 (un) an de la data la care ne-ați trimis reclamația. În acest caz,

Banca Lituaniei ar acționa ca autoritate extrajudiciară de soluționare a disputelor care tratează disputele dintre consumatori și furnizorii de servicii financiare.

Adresa este: Žalgirio str. 90, 09303 Vilnius, Republica Lituania. Puteți afla mai multe informații de pe [site-ul lor](#).

Dacă doriți să aveți posibilitatea să apelați la Banca Lituaniei ca autoritate extrajudiciară de soluționare a disputelor, trebuie să depuneți reclamația la noi în termen de 3 (trei) luni de la data la care ați aflat sau de la care ar fi trebuit să aflați despre presupusa încălcare a drepturilor dvs. sau a intereselor legitime care izvorăsc din contractul cu noi. Examinarea reclamației de către Banca Lituaniei este gratuită.

Autoritatea extrajudiciară pentru soluționarea disputelor consumatorilor, care nu se regăsesc în aria de competență a Băncii Lituaniei, este Autoritatea de Stat pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor.

Adresa este: Vilnius str. 25, 01402, Vilnius, Republica Lituania. Puteți afla mai multe informații de pe [site-ul lor](#). Puteți, de asemenea, să vă bazați pe regulile obligatorii de protecție a consumatorilor din țara din SEE în care locuiți.

## Autoritatea extrajudiciară de soluționare a disputelor pentru reclamații privind serviciile de creditare

Dacă nu sunteți mulțumit de modul în care am tratat reclamația dvs. cu privire la serviciile de credit oferite de Revolut Bank UAB, puteți transmite reclamația dvs. către CSALB - Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar.

CSALB este situat pe str. Sevastopol nr 24, etajul 2, sector 1, București, România. Puteți afla mai multe despre CSALB pe [website-ul](#) centrului.

Dacă sunteți nemulțumit după ce ați încercat să soluționați reclamația direct cu noi sau la CSALB, vă puteți, de asemenea, adresa Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului, situată pe Blvd. Aviatorilor nr. 72, sector 1, București, România. Puteți afla mai multe despre ANPC pe [website-ul](#) autorității.

## Autoritatea extrajudiciară de rezolvare a litigiilor pentru reclamații legate de prelucrarea de date cu caracter personal

Aveți dreptul să adresați o reclamație către Inspectoratul de stat pentru protecția datelor (SDPI), autoritatea de supraveghere lituaniană pentru probleme legate de protecția datelor.

Adresa este: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, Republica Lituania; e-mail: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt). Puteți afla mai multe informații pe [website-ul](#) inspectoratului.