

## Como apresentar uma reclamação

Se o Utilizador pretender apenas falar com alguém acerca de um assunto que o preocupe, deverá entrar em contacto connosco através da app Revolut. Por norma, conseguimos resolver rapidamente as questões através da app. Provavelmente, terá de nos disponibilizar as informações abaixo.

Se preferir, pode apresentar uma reclamação através do nosso [formulário online](#). Em alternativa, pode enviar-nos um e-mail para [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com).

Terá de nos indicar:

- o seu nome e apelido;
- o número de telemóvel e endereço de e-mail associados à conta;
- qual é o problema;
- quando começou o problema; e
- como gostaria que resolvêssemos a questão.

Analisaremos a sua reclamação e responderemos por e-mail. Comunicaremos com o Utilizador em inglês ou lituano, exceto se o informarmos do contrário.

Independentemente do exposto, o Utilizador tem sempre o direito de abordar as respetivas autoridades extrajudiciais para resolução de litígios mencionadas anteriormente em relação a qualquer reclamação sobre o nosso serviço. O Utilizador pode, igualmente, recorrer a qualquer tribunal competente se considerar que a Revolut infringiu a lei.

### **Procuraremos corrigir a situação se o nosso serviço não for do seu total agrado**

Daremos sempre o nosso melhor, mas compreendemos que, por vezes, as situações podem não correr conforme esperado. Se tiver uma reclamação, entre em contacto connosco. Aceitaremos e consideraremos todas as reclamações enviadas pelo Utilizador. A nossa última resposta à reclamação do Utilizador, ou uma carta a explicar o motivo pelo qual a resposta ainda não foi concluída, será fornecida ao Utilizador dentro de 15 dias úteis após a sua reclamação ter sido efetuada e, em casos excecionais, dentro de 35 dias úteis (informaremos se tal for o caso).

**Autoridades extrajudiciais para resolução de litígios de reclamações relacionadas com serviços financeiros**

Se o Utilizador não estiver satisfeito com a forma como tratámos uma reclamação, pode encaminhar o caso para o Banco da Lituânia no prazo de 1 (um) ano a contar da data em que nos enviou a reclamação. Neste caso, o Banco da Lituânia atuará como autoridade extrajudicial para resolução de litígios entre os consumidores e os fornecedores de serviços financeiros.

O endereço do organismo é: Žalgirio str. 90, 09303 Vilnius, República da Lituânia. O Utilizador pode encontrar mais informações no respetivo [site](#).

Se pretender ter a possibilidade de recorrer ao Banco da Lituânia como autoridade extrajudicial para resolução de litígios, o Utilizador deve apresentar-nos a sua reclamação no prazo de 3 (três) meses a contar do dia em que teve conhecimento ou terá tido conhecimento da alegada violação dos seus direitos ou interesses legítimos resultantes do Acordo celebrado connosco. O Utilizador pode ainda apresentar uma reclamação às respetivas autoridades extrajudiciais para resolução de litígios que tratam das reclamações dos clientes no seu país relativamente aos serviços financeiros prestados por nós. A lista das referidas autoridades pode ser consultada [aqui](#).

A análise da reclamação por parte do Banco da Lituânia é gratuita.

A Autoridade Estatal de Proteção dos Direitos do Consumidor é a autoridade extrajudicial para resolução de litígios de reclamações de consumidores não relacionados com as competências do Banco da Lituânia.

O endereço do organismo é: Vilniaus str. 25, 01402 Vilnius, República da Lituânia. O Utilizador pode encontrar mais informações no respetivo [site](#). Também pode apoiar-se nas leis imperativas de proteção do consumidor do país do EEE onde reside.

## **Autoridades extrajudiciais para resolução de litígios para reclamações relacionadas com o processamento de dados pessoais**

O Utilizador possui o direito de efetuar uma reclamação ao organismo de Inspeção Estatal de Proteção de Dados (SDPI), a autoridade lituana supervisora de problemas relacionados com proteção de dados.

O endereço do organismo é: L. Sapiegos str. 17, 10312 Vilnius, República da Lituânia; e-mail: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt).

O Utilizador pode encontrar mais informações no respetivo [site](#).