

## Comment effectuer une réclamation

Si vous souhaitez uniquement faire part d'un problème qui vous préoccupe, veuillez nous contacter via l'application Revolut. Nous pouvons généralement résoudre les problèmes rapidement via l'application. Vous devrez probablement nous fournir les informations ci-dessous.

Si vous le préférez, vous pouvez également effectuer une réclamation en utilisant notre [formulaire en ligne](#). Vous pouvez aussi nous envoyer un e-mail à [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com).

Pour traiter votre demande, nous aurons besoin des quelques informations suivantes :

- votre prénom et votre nom de famille ;
- le numéro de téléphone et l'adresse e-mail que vous utilisez pour votre compte ;
- en quoi consiste le problème ;
- quand le problème est survenu ; et
- comment vous aimeriez que le problème soit réglé.

Nous examinerons votre réclamation et vous répondrons par e-mail. Nous communiquerons avec vous en anglais ou en lituanien, sauf indication contraire.

Indépendamment de ce qui précède, vous avez toujours le droit de contacter les autorités de résolution extrajudiciaire des litiges mentionnées ci-dessus en relation avec toute réclamation concernant notre service. Vous avez également le droit de vous adresser à toute juridiction compétente si vous pensez que nous avons enfreint la loi.

**Si vous n'êtes pas satisfait(e) de nos services, nous essaierons de résoudre les différents problèmes**

Nous faisons toujours tout notre possible, mais nous savons qu'il peut arriver que tout ne se passe pas comme prévu. Si vous avez une réclamation, veuillez nous contacter. Nous accepterons et examinerons toute réclamation que vous nous aurez envoyée. Notre réponse finale à votre réclamation, ou une lettre expliquant pourquoi la réponse finale n'a pas été complétée, vous sera fournie dans les 15 jours ouvrables suivant la réclamation et, dans des circonstances exceptionnelles, dans les 35 jours ouvrables (et nous vous informerons si c'est le cas).

**Autorité de résolution extrajudiciaire des litiges pour les réclamations liées aux services financiers**

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la manière dont nous avons traité votre réclamation, vous pouvez la transmettre à la Banque de Lituanie dans l'année suivant la date à laquelle vous nous avez envoyé votre réclamation. Dans ce cas, la Banque de Lituanie agira en tant qu'autorité de

résolution extrajudiciaire des litiges pour traiter les litiges entre les consommateurs et les prestataires de services financiers.

L'adresse est la suivante : Žalgirio str. 90, 09303 Vilnius, République de Lituanie. Vous pouvez obtenir plus d'informations sur le [site web](#).

Si vous souhaitez avoir la possibilité de déposer une demande auprès de la Banque de Lituanie en tant qu'autorité de résolution extrajudiciaire des litiges, vous devrez alors nous envoyer votre réclamation dans un délai de trois (3) mois à compter du jour où vous avez découvert ou auriez dû découvrir la violation présumée de vos droits ou intérêts légitimes découlant de l'accord conclu avec nous. Vous pouvez également déposer une réclamation auprès des autorités de résolution extrajudiciaire des litiges qui traitent les réclamations des consommateurs dans votre pays en ce qui concerne les services financiers que nous fournissons. La liste de ces autorités est disponible [ici](#).

L'examen de votre réclamation déposée auprès de la Banque de Lituanie est gratuit.

L'organisme de résolution extrajudiciaire des litiges avec les consommateurs, pour les litiges ne dépendant pas des compétences de la Banque de Lituanie, est la State Consumer Rights Protection Authority.

L'adresse est la suivante : Vilniaus str. 25, 01402, Vilnius, République de Lituanie. Vous pouvez obtenir plus d'informations sur le [site web](#). Vous pouvez également vous référer aux obligations en matière de protection des consommateurs du pays de l'EEE dans lequel vous résidez.

## Autorité de résolution extrajudiciaire des litiges pour les réclamations liées au traitement des données à caractère personnel

Vous avez le droit de déposer une réclamation auprès de l'Inspection nationale de la protection des données (State Data Protection Inspectorate, SDPI), l'autorité de contrôle lituanienne pour les questions de protection des données.

L'adresse est la suivante : L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, République de Lituanie ; adresse e-mail : [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt).

Vous pouvez obtenir plus d'informations sur le [site web](#).