

## Cómo presentar una reclamación

Si desea hablar sobre un aspecto que le preocupa, póngase en contacto con nosotros en la app Revolut. Por lo general, podemos solucionar los problemas rápido a través de la aplicación. Probablemente necesitará darnos la información que figura a continuación.

Si lo prefiere, puede presentar la reclamación mediante [nuestro formulario en línea](#) o enviarnos un correo electrónico a [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com).

Deberá indicarnos:

- Su nombre y apellidos;
- El número de teléfono y la dirección de correo electrónico asociados con su cuenta;
- Cuál es el problema;
- Cuándo surgió, y
- Cómo desearía que lo solucionáramos.

Estudiaremos su reclamación y le responderemos a través del correo electrónico. Nos comunicaremos con usted en inglés o lituano, salvo que estipulemos lo contrario.

Sin tomar en consideración lo anterior, siempre tiene derecho a dirigirse a las autoridades de resolución de disputas extrajudiciales mencionadas anteriormente en relación con cualquier reclamación acerca de nuestro servicio. Tiene derecho asimismo a presentarla en cualquier tribunal competente si piensa que hemos infringido la ley.

## Si no le satisface nuestro servicio, intentaremos solucionar las cosas

Nos esforzamos siempre, pero sabemos que las cosas a veces salen mal. Si tiene alguna queja, póngase en contacto con nosotros. Aceptaremos y tendremos en cuenta las reclamaciones que nos envíe. Le facilitaremos nuestra respuesta final a su reclamación, o una carta que explique por qué la respuesta final no se ha completado, en los 15 días laborables siguientes a la fecha en que presentó la reclamación, y en circunstancias excepcionales, en un plazo de 35 días laborables (y le avisaremos en tal caso).

## Autoridad de resolución de disputas extrajudiciales para reclamaciones relacionadas con servicios financieros

Si no le satisface cómo hemos abordado su reclamación, puede trasladarla al Banco de Lituania en el plazo de 1 (un) año a partir de la fecha en que nos la envió. En este caso, el Banco de Lituania actuaría como autoridad de resolución de disputas extrajudiciales que aborda conflictos entre clientes y proveedores de servicios financieros.

Su dirección es: Žalgirio str. 90, 09303 Vilna, República de Lituania. Encontrará más información en su [sitio web](#).

En caso de que desee tener la posibilidad de solicitar que el Banco de Lituania sea la autoridad de resolución de la disputa extrajudicial, deberá presentarnos su reclamación en un plazo de 3 (tres) meses a partir de la fecha en que descubrió o debería haber descubierto la supuesta violación de sus derechos o intereses legítimos derivados del presente acuerdo celebrado con nosotros. También puede presentar una reclamación a las autoridades de resolución de disputas extrajudiciales respectivas que gestionan las reclamaciones de consumidores en su país en relación con los servicios financieros que prestamos. La lista de tales autoridades está disponible [aquí](#).

El examen de la reclamación por parte del Banco de Lituania es gratuito.

La autoridad de resolución de disputas extrajudiciales para disputas de consumidores no relacionadas con las competencias del Banco de Lituania es la Autoridad Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor.

Su dirección es: Vilniaus str. 25, 01402 Vilna, República de Lituania. Encontrará más información en su [sitio web](#). También puede consultar la normativa sobre protección al consumidor del país del EEE donde vive.

## Autoridad de resolución de disputas extrajudiciales para reclamaciones relacionadas con el tratamiento de los datos personales

Tiene derecho a presentar una reclamación a la Inspección Estatal de Protección de Datos (SDPI, por sus siglas en inglés), la autoridad reguladora de Lituania para las cuestiones relacionadas con la protección de datos.

Su dirección es: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilna, República de Lituania; correo electrónico: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt).

Encontrará más información en su [sitio web](#).