

Aviso de Reclamações

Este Aviso de Reclamações diz respeito aos serviços prestados a você pela Revolut Sociedade de Crédito Direto S.A., Revolut Tecnologia Brasil Ltda. e/ou Revolut Brasil Prestadora de Serviços de Ativos Virtuais Ltda.

Algo deu errado, o que devo fazer?

Se você precisar entrar em contato conosco sobre qualquer assunto, nossa equipe de suporte está aqui para ajudar. Fale conosco através de nosso chat no app, que está aberto 24hrs por dia, 365 dias por ano. Por favor, compartilhe o(s) problema(s) que você está enfrentando ou qualquer outro assunto com o qual precise de ajuda em relação à sua conta. A fim de resolver rapidamente qualquer dúvida, pedimos que nos explique o(s) problema(s) com o máximo de detalhes possível e anexe quaisquer documentos relevantes para ajudar sua explicação.

Se você precisar de ajuda adicional, ou quiser falar com um membro sênior da equipe, peça ao atendente que o auxilia que o direcione para um atendente/gerente sênior.

Você pode também entrar em contato conosco via e-mail através do e-mail suporte@revolut.com como forma alternativa de solicitar ajuda.

Caso você não fique satisfeito com o atendimento prestado através dos canais de suporte, você poderá direcionar o seu caso para o nosso time de Reclamações.

Passo a passo do processo de Reclamações

Caso não esteja satisfeito ou tenha uma reclamação sobre o atendimento recebido nos canais de suporte, você pode entrar em contato a qualquer momento através de nosso chat para solicitar um Formulário de Reclamação. Para sua conveniência, você também pode encontrar nosso Formulário de Reclamação [aqui](#).

Caso sua reclamação não seja solucionada de forma satisfatória, você pode também enviar um e-mail para ouvidoria@revolut.com. Certifique-se de incluir os seguintes detalhes no seu email:

- Seu nome completo;
- O número de telefone vinculado à sua conta Revolut;
- O endereço de e-mail vinculado à sua conta Revolut;
- A data em que o fato em questão ocorreu;
- Detalhes de sua reclamação que não foi solucionada de forma satisfatória nos canais de suporte, e o seu Formulário de Reclamação.

O informaremos do recebimento do e-mail e responderemos dentro dos prazos legais aplicáveis. Enviaremos, também, uma cópia de sua reclamação para seu registro próprio. Caso necessário, entraremos em contato para obter maiores informações sobre a sua reclamação. Um membro dedicado da nossa equipe de Ouvidoria investigará o seu caso.

Se tivermos tudo o que precisamos, faremos o nosso melhor para lhe dar a resposta final dentro do prazo legal.

Se descobirmos que precisamos de maiores informações, entraremos em contato por e-mail para que possamos seguir em frente com sua reclamação. Caso haja demora no envio das informações solicitadas, isso poderá afetar o prazo de resposta inicialmente acordado.