

## Código de Conduta para o Tratamento das Reclamações dos Clientes

Na Revolut estamos empenhados em tratar e resolver as suas reclamações de forma rápida e justa.

Para garantir que as reclamações são devidamente tratadas, temos uma estrutura específica dentro da Revolut com os recursos técnicos adequados, responsável por investigar o seu caso e acompanhá-lo.

O processo incluirá todos os passos necessários para apurar os factos, de forma a identificar possíveis danos, a nossa posição sobre cada caso ser-lhe-á formalmente comunicada e todas as comunicações estarão acessíveis às entidades de supervisão, se necessário.

Além de nos apresentar uma reclamação, tem sempre o direito de apresentar uma reclamação através dos canais abaixo.

A nossa Política de Reclamações descrita abaixo inclui os mecanismos e procedimentos internos para o tratamento de reclamações e também está definida nas nossas regras e procedimentos internos.

A nossa análise e tratamento de reclamações desempenha um papel fundamental na nossa relação com os clientes, sendo uma ferramenta importante na deteção de situações que necessitam de correções ou melhorias, de forma a garantir a transparência, rigor e cuidado pelos quais nos guiamos, e que pretendemos incorporar nas nossas práticas e procedimentos.

O processo específico de registo e tratamento de reclamações está definido neste documento, que é acessível a todos os nossos clientes e é orientado por este código de conduta na relação com os clientes.

### Como apresentar uma reclamação

Se quiser apenas falar com alguém sobre um assunto que lhe diz respeito, contacte-nos através da aplicação Revolut. Normalmente, podemos resolver as coisas rapidamente desta forma. Terá que, provavelmente, prestar as informações abaixo.

Se não conseguirmos resolver o seu problema e pretender apresentar uma reclamação, pode fazê-lo:

- a) Através do nosso [formulário online](#)
- b) Enviando-nos um e-mail para [reclamacoes@revolut.com](mailto:reclamacoes@revolut.com)

Precisará ainda de nos dizer:

- O seu nome, apelido e morada e, se aplicável, da pessoa que o representa, devidamente mandatada; Número do documento de identificação nacional para pessoas singulares e dados referentes ao registo público para pessoas coletivas
- O número de telefone e endereço de e-mail associados à sua conta
- Motivo da reclamação
- Deve apresentar provas documentais que sustentem a sua reclamação
- Como gostaria que resolvêssemos o assunto
- Local, data e assinatura

Analisaremos a sua reclamação e responderemos por e-mail. Comunicamos consigo em português. Independentemente do acima referido, tem sempre o direito de contactar as autoridades de resolução extrajudicial de litígios mencionadas abaixo em relação a qualquer reclamação sobre o nosso serviço. Tem ainda o direito de recorrer a qualquer tribunal competente se achar que incumprimos a lei.

## Se não estiver satisfeito com o nosso serviço, tentaremos corrigir as coisas

Fazemos sempre o nosso melhor, mas percebemos que, por vezes, as coisas correm mal. Se tiver uma reclamação, entre em contacto connosco. Acusaremos a receção da sua reclamação no prazo de um dia útil após a receção da mesma (a menos que já tenhamos resolvido a sua reclamação de forma satisfatória). Comunicaremos um número de referência de reclamação que poderá usar para a sua reclamação até que ela seja resolvida ou não possa progredir.

A nossa resposta final à sua reclamação ou uma carta a explicar a razão para a resposta final não ter sido concluída e uma data estimada para enviar a resposta final, ser-lhe-ão comunicadas no prazo de 15 dias úteis após a sua reclamação ser feita. Em qualquer caso, o prazo para a receção da resposta definitiva não irá exceder 35 dias úteis.

## Autoridade de resolução extrajudicial de litígios para reclamações relacionadas com serviços financeiros

Pode sempre remeter a sua reclamação para a autoridade competente. Se é um cliente português e no caso de não estar satisfeito com os serviços regulados de crédito prestados pelo Revolut Bank UAB em Portugal e pretender apresentar uma

reclamação relativamente aos produtos de crédito, tem o direito de apresentar a sua reclamação junto das seguintes entidades:

### **1. Livro de Reclamações Eletrónico**

O Livro de Reclamações Eletrónico é uma plataforma digital onde os consumidores e utilizadores podem apresentar reclamações relacionadas com um prestador financeiro registado a operar em Portugal.

A Revolut Bank UAB encontra-se devidamente registada no Livro de Reclamações Eletrónico, permitindo assim a qualquer cliente apresentar uma reclamação relativamente a produtos de crédito disponibilizados pela Revolut Bank UAB, em Portugal.

Se desejar apresentar uma reclamação contra a Revolut Bank UAB, considere o procedimento abaixo:

- Apresente a sua reclamação preenchendo o formulário na [plataforma](#) do Livro de Reclamações Eletrónico.
- Seremos notificados da sua reclamação em conjunto com o nosso supervisor em temas de conduta, o Banco de Portugal.
- Analisaremos a sua reclamação e forneceremos uma resposta no prazo de 15 dias úteis para o seu e-mail. Enviaremos também a nossa resposta ao nosso supervisor em temas de conduta, o Banco de Portugal.
- Tenha em atenção que, se necessário, o Banco de Portugal poderá solicitar esclarecimentos ou informações adicionais quer à Revolut Bank UAB, quer a si próprio.
- Nesta fase, o Banco de Portugal analisará a sua reclamação para averiguar o cumprimento das regras que regem a atividade das instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica, que ofereçam produtos e serviços bancários.

Posteriormente, o Banco de Portugal apresenta o resultado da análise, transmitindo ao reclamante a conclusão a que chegou.

### **2. Formulário de reclamação do Banco de Portugal**

O nosso supervisor em temas de conduta, o Banco de Portugal, permite que os clientes apresentem as suas reclamações diretamente ao Banco de Portugal através de:

- Carta dirigida ao Banco de Portugal, contendo o formulário de reclamação devidamente preenchido e encaminhado para a seguinte morada: Banco de Portugal, Apartado 2240, 1106-001 Lisboa. Pode encontrar o formulário [aqui](#).

- Preencha e submeta o [formulário de reclamação online](#)

Caso pretenda apresentar uma reclamação diretamente ao Banco de Portugal, contra a Revolut Bank UAB, considere o procedimento abaixo:

- Deve apresentar a reclamação de forma clara e completa, identificando a instituição objeto de reclamação e os seus dados pessoais como reclamante e apresentando os factos que motivam a sua reclamação.
- O Banco de Portugal notifica as entidades reclamadas para que enviem cópia da carta ao reclamante no prazo de 20 dias úteis a contar da receção da reclamação.
- Se necessário, o Banco de Portugal pode solicitar esclarecimentos adicionais às instituições em causa.
- Em seguida, o Banco de Portugal apresenta o resultado da análise, transmitindo a conclusão a que chegou.

Quando pretender reclamar junto do Banco de Portugal através do Livro de Reclamações Eletrónico ou através do formulário acima referido, deverá ter em conta que o Banco de Portugal não tem jurisdição:

- Se o objeto da reclamação disser respeito a fundos de investimento e valores mobiliários ou a seguros e fundos de pensões, caso em que deverá contactar a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) ou os Seguros e Fundos de Pensões (ASF), respetivamente.
- Relacionado com a cordialidade do pessoal das instituições supervisionadas.
- Relacionadas com questões de natureza exclusivamente contratual ou em situações em que o cliente tenha sofrido danos.
- O Banco de Portugal não é a autoridade de supervisão para reclamações relativas a prestadores de serviços de pagamento que operam em Portugal ao abrigo da livre prestação de serviços, com exceção das reclamações relacionadas com produtos de crédito disponibilizados pela Revolut Bank UAB.

Na sequência da sua reclamação, a ação a prosseguir pelo Banco de Portugal enquanto supervisor financeiro inclui:

- Sempre que sejam detectadas irregularidades, o Banco de Portugal exige que as instituições ou intermediários de crédito corrijam incumprimentos e sanciona faltas graves.
- No entanto, nas situações em que o cliente bancário tenha sofrido danos, o montante da indemnização deve ser fixado por um terceiro, não tendo o Banco de Portugal competência para ordenar a indemnização dos danos sofridos pelo cliente bancário.

- A sanção que o Banco de Portugal aplica à instituição ou intermediário de crédito em caso de falta grave é uma coima que penaliza a entidade, mas não compensa o prejuízo que o cliente possa ter sofrido.

A indemnização por danos pode ser dirimida através de tribunais judiciais ou de mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios.

### **3. Entidades de RAL**

Pode sempre remeter a sua reclamação para entidades de RAL em Portugal, onde a Revolut Bank UAB está devidamente registada em [Lisboa](#) e no [Porto](#), permitindo-lhe assim apresentar uma reclamação relativa a produtos de crédito disponibilizados em Portugal.

Se desejar apresentar uma reclamação contra a Revolut Bank UAB, considere o procedimento abaixo, que é aplicável a ambos os organismos de RAL:

- Se desejar remeter a sua reclamação para a entidade de RAL em Lisboa, apresente-a [aqui](#). Ou, em alternativa, se pretender remeter a sua reclamação para a entidade de RAL no Porto, apresente-a [aqui](#).
- Depois de apresentar a sua reclamação, responderemos ao organismo de RAL indicando a nossa posição sobre a reclamação apresentada. É a chamada fase de mediação.
- Se não conseguirmos chegar a um acordo, há uma audiência de arbitragem em que as testemunhas podem depor e as partes levarão ao juiz as suas posições sobre o assunto.
- Após a audiência, a decisão é notificada às partes.

Tenha em atenção que os serviços de crédito são prestados pela Revolut Bank UAB, mas todas as reclamações relacionadas com produtos de crédito serão tratadas pelo Banco de Portugal, a quem poderá remeter a sua reclamação seguindo o procedimento acima referido, bem como remeter para as outras entidades referidas. Os dados de contacto do nosso Supervisor Financeiro em temas de conduta são os seguintes:

#### **Banco de Portugal**

- **Lisboa – Horário de funcionamento da sede :**

8h30 às 15h (dias úteis)

- **Morada**

R. do Ouro, 27 (1100-150 Lisboa)

- **Telefone**

213130000 (**Horário de funcionamento: dias úteis, das 8h30 às 18h**)

- Site do Cliente Bancário

<https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/>

## Reclamações sobre serviços regulamentados prestados por empresas Revolut na UE

Mesmo que seja cliente do Revolut Bank UAB, determinados serviços poderão ser-lhe prestados por outras entidades e suas subsidiárias, tais como a Revolut Insurance Europe UAB ou a Revolut Securities Europe UAB:

- Os serviços de seguros são prestados pela Revolut Insurance Europe UAB
- Os serviços de investimento são prestados pela Revolut Securities Europe UAB

Os serviços de pagamento são prestados pela Revolut Bank UAB, e as autoridades reguladoras na Lituânia, nomeadamente o Banco da Lituânia, são responsáveis pelo tratamento das reclamações relativas a esses serviços.

No caso de serviços regulamentados (como serviços de pagamento) prestados pela Revolut Bank UAB, exceto crédito, Revolut Insurance Europe UAB ou Revolut Securities Europe UAB, também pode remeter a sua reclamação para o Banco da Lituânia no prazo de um ano a contar da data em que nos enviou a sua reclamação, se nos tiver apresentado a sua reclamação no prazo de três meses a contar do dia em que descobriu ou deveria ter descoberto a alegada violação dos seus direitos ou interesses legítimos decorrentes de um contrato conosco. Neste caso, o Banco da Lituânia atuará como autoridade extrajudicial de resolução de litígios para dirimir litígios entre consumidores e prestadores de serviços financeiros autorizados na República da Lituânia. A análise da reclamação no Banco da Lituânia é gratuita. O endereço é: Žalgirio str. 90, 09303 Vilnius, República da Lituânia. Poderá encontrar mais informações em seu [site](#).

## Reclamações sobre serviços não regulamentados prestados pela Revolut LTD (Reino Unido)

A Revolut LTD pode fornecer-lhe determinados serviços não regulamentados, tais como:

- Metais preciosos
- Elementos não regulamentados do produto Stays (processo de reserva, check-in no imóvel e padrão)
- Lounges de aeroporto
- SmartDelay

- Lojas
- Recompensas

Uma vez que estes serviços não são regulados pela Autoridade de Conduta Financeira, o Serviço de Provedoria Financeira não pode participar se tiver uma reclamação.

## Reclamações sobre os serviços de negociação prestados pela Revolut Trading Limited

Se não correspondermos às suas expectativas, pode remeter a sua reclamação para o Financial Ombudsman Service do Reino Unido gratuitamente. Pode encontrar os seus dados de contacto aqui: [Financial Ombudsman Service: our homepage](#). Pode também consultar o folheto destinado ao consumidor, especificando mais informações aqui: O nosso folheto destinado ao consumidor: [Quer levar a sua reclamação mais longe?](#)

## Autoridade de resolução extrajudicial de litígios para reclamações relacionadas com o tratamento de dados pessoais

Também tem o direito de apresentar uma reclamação à Inspeção Nacional de Proteção de Dados ("SDPI"), a autoridade lituana para questões de proteção de dados. O endereço do SDPI é: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, República da Lituânia; Correio eletrónico: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt). Poderá encontrar mais informações no [site](#).