

Modalità di presentazione di un reclamo

Se il cliente desidera solamente parlare con qualcuno di un problema che lo riguarda, può contattare Revolut attraverso l'app Revolut. Di solito le questioni vengono risolte rapidamente attraverso l'app. È probabile che il cliente debba fornire a Revolut le informazioni seguenti.

Se lo desidera, il cliente può presentare il reclamo utilizzando il [modulo online di Revolut](#). Oppure può inviare un'email a formalcomplaints@revolut.com.

Dovranno essere fornite le seguenti informazioni:

- nome e cognome;
- numero di telefono e indirizzo email associati al conto;
- descrizione del problema;
- data in cui è insorto il problema e
- modalità di risoluzione del problema desiderata dal cliente.

Revolut esaminerà il reclamo e risponderà al cliente via email. La comunicazione con il cliente avverrà in inglese, salvo diversa indicazione di Revolut.

Indipendentemente da quanto sopra, il cliente ha sempre il diritto di rivolgersi alle autorità di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui sopra in relazione a qualsiasi reclamo sul servizio di Revolut. Qualora ritenga che Revolut abbia violato la legge, il cliente ha anche il diritto di rivolgersi a qualsiasi tribunale competente.

Qualora il cliente non sia soddisfatto del servizio, Revolut cercherà di porvi rimedio

Pur facendo sempre del suo meglio, Revolut è consapevole che talvolta le cose possano non andare come previsto. Per presentare un reclamo, il cliente è pregato di contattare Revolut. Revolut accetterà e prenderà in considerazione qualsiasi reclamo inviato dal cliente. La risposta finale di Revolut al reclamo del cliente o una lettera che spiega perché la risposta finale non è stata completata, sarà fornita al cliente entro 15 giorni lavorativi dopo il reclamo e, in circostanze eccezionali, entro 35 giorni lavorativi (verrà comunicato al cliente se questo è il caso).

Autorità di risoluzione extragiudiziale delle controversie per i reclami relativi ai servizi finanziari

Se il cliente non è soddisfatto di come Revolut ha trattato il suo reclamo, può riferirlo alla Banca di Lituania entro 1 (un) anno dalla data di invio del reclamo. In questo caso, la Banca di Lituania agirà come autorità extragiudiziale di risoluzione delle controversie che si occupa delle controversie tra i consumatori e i fornitori di servizi finanziari.

L'indirizzo è: Žalgirio g. 90, 09303 Vilnius, Repubblica di Lituania. Per maggiori informazioni si rimanda al relativo [sito Web](#).

Se il cliente desidera avere la possibilità di rivolgersi alla Banca di Lituania come autorità di risoluzione extragiudiziale delle controversie, deve presentare il reclamo a Revolut entro 3 (tre) mesi dal giorno in cui ha scoperto o avrebbe dovuto scoprire la presunta violazione dei suoi diritti o interessi legittimi derivanti dal contratto con Revolut. Il cliente può anche presentare un reclamo alle rispettive autorità di risoluzione extragiudiziale delle controversie che gestiscono i reclami dei consumatori nel suo Paese in relazione ai servizi finanziari offerti da Revolut.

L'elenco di tali autorità è disponibile [qui](#).

L'esame del reclamo presso la Banca di Lituania è gratuito.

L'autorità per la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori non legate alle competenze della Banca di Lituania è l'Autorità statale per la protezione dei diritti dei consumatori.

L'indirizzo è: Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, Repubblica di Lituania. Per maggiori informazioni si rimanda al relativo [sito Web](#). Il cliente può anche fare affidamento sulle norme obbligatorie di protezione dei consumatori del Paese dello Spazio Economico Europeo in cui vive.

Autorità di risoluzione extragiudiziale delle controversie per i reclami relativi all'elaborazione dei dati personali

Il cliente ha il diritto di presentare un reclamo all'Ispettorato di Stato per la protezione dei dati (SDPI), l'autorità di controllo lituana per i problemi di protezione dei dati.

L'indirizzo è: L. Sapiegos g. 17, 10312, Vilnius, Repubblica di Lituania; email: ada@ada.lt.

Per maggiori informazioni si rimanda al relativo [sito Web](#).