

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.

**Segnalazione di frode:** per segnalare una frode, contatti i nostri specialisti in materia seguendo questo [link](#), che è riservato ai clienti Revolut. Se non ha un conto Revolut, può riportare la frode tramite la sua banca.

## Modalità di presentazione di un reclamo

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

**Per i consumatori (clienti con un conto non aziendale):** se il modo in cui abbiamo gestito il suo reclamo non ha soddisfatto le sue aspettative, può riportare il caso alla Banca di Lituania entro un anno dalla data in cui ci ha inviato il reclamo. In casi di questo tipo, la Banca di Lituania funge da autorità extragiudiziale di risoluzione dei reclami tra consumatori e fornitori di servizi finanziari.

L'indirizzo è: 4 Totoriu str, LT-01121 Vilnius/ Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Lituania. Può trovare ulteriori informazioni sul loro [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: A. Goštauto g. 12, 01108 Vilnius, 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 in cui vive.

Se il modo in cui abbiamo gestito il suo reclamo non ha soddisfatto le sue aspettative e se crede che non abbiamo rispettato la legge, in qualità di **cliente con un conto aziendale** ha diritto di presentare ricorso presso un tribunale competente.

## 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](mailto:ada@ada.lt).

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