

Modalità di presentazione di un reclamo

Se desidera sottoporre a Revolut un problema che la riguarda, ci può contattare attraverso l'app di Revolut. Di solito le situazioni vengono risolte rapidamente attraverso l'app. È probabile che debba fornire a Revolut le informazioni indicate qui sotto.

Se preferisce può effettuare un reclamo utilizzando il presente [modulo online](#). Oppure può inviare una e-mail all'indirizzo formalcomplaints@revolut.com o all'indirizzo PEC revolut.italy.pec.complaints@legalmail.it.

Dovranno essere fornite le seguenti informazioni:

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

Revolut esaminerà il reclamo e risponderà via email. La comunicazione avverrà in Italiano o in inglese, a seconda delle sue preferenze.

Indipendentemente da quanto sopra, Lei ha sempre il diritto di rivolgersi ai sistemi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui sopra in relazione a qualsiasi reclamo sui servizi di Revolut. Rivolgersi ai sistemi di risoluzione extragiudiziale delle controversie non preclude la possibilità di rivolgersi a un tribunale competente.

Qualora 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 la preghiamo di contattarci. Revolut prenderà in considerazione qualsiasi reclamo inviato e fornirà prontamente una ricevuta attestante la presa in carico del reclamo (sempre che il suo reclamo non sia già stato risolto). Le forniremo il numero di riferimento del reclamo che potrà utilizzare finché esso non sarà risolto o chiuso.

Se il suo reclamo è relativo ai servizi di pagamento offerti da Revolut la risposta finale (o un chiarimento sul perché la risposta finale non sia stata ancora inoltrata) sarà fornita entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del suo reclamo o, in casi eccezionali adeguatamente chiariti, entro 35 giorni lavorativi.

Se il suo reclamo è relativo ai servizi bancari di Revolut la risposta finale sarà fornita entro 60 giorni di calendario.

A questo punto, nel caso la risposta di Revolut non sia considerata soddisfacente o se non siamo stati in grado di fornirle una risposta può rivolgersi ai sistemi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (vedi sotto).

Autorità di risoluzione stragiudiziale delle controversie per i reclami relativi ai servizi bancari e finanziari

Nel caso in cui non sia soddisfatto circa le nostre modalità di risoluzione del suo reclamo relativo ai servizi di pagamento o bancari di Revolut può inviare un reclamo all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Può trovare tutte le informazioni necessarie sul sito web

<http://www.arbitrobancariofinanziario.it>.

Ulteriori informazioni sono disponibili ai seguenti link:

- [Guida "ABF in parole semplici"](#) e
- [Guida "Utilizzo del portale ABF"](#).

Può anche contattare un altro sistema per la risoluzione delle controversie purché sia accreditato all'interno del registro tenuto dal Ministero della Giustizia disponibile sul sito web www.giustizia.it.

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

Nel caso in cui non sia soddisfatto circa le nostre modalità di risoluzione del suo reclamo relativo alla gestione dei dati personali può inviare un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali utilizzando le informazioni disponibili sul sito web <https://www.garanteprivacy.it/diritti/come-agire-per-tutelare-i-tuoi-dati-personali/reclamo>.

Revolut Bank UAB opera sotto la supervisione della Banca d'Italia e della Banca di Lituania.