

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.

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 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

Per i consumatori (clienti con un conto non aziendale): Se è titolare di un conto con IBAN lituano, che quindi non è ancora stato migrato alla succursale italiana, e il modo in cui abbiamo gestito la sua controversia non la soddisfa, può rivolgersi alla Banca di Lituania, entro un anno dalla data in cui ha presentato la richiesta di risoluzione di tale controversia. In questo caso, la **Banca di Lituania** agisce in qualità di autorità stragiudiziale per la risoluzione di controversie tra consumatori e fornitori di servizi finanziari.

- **Indirizzo:** 4 Totoriu str, LT-01121 Vilnius / Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Repubblica di Lituania.
- **Maggiori informazioni:** [sito della Banca di Lituania](#).

La informiamo che, se desidera rivolgersi alla Banca di Lituania in qualità di autorità per la risoluzione di una controversia in via stragiudiziale, deve inizialmente presentare a noi il suo caso, entro tre mesi dalla data in cui ritiene di aver scoperto una presunta violazione dei suoi diritti o dei suoi interessi legittimi derivanti dal contratto stipulato con noi.

Questa procedura non prevede costi.

Per le controversie in materia di consumo non collegate alla Banca di Lituania, si invita a contattare l'**Autorità statale lituana per la protezione dei diritti del consumatore** (Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba):

- **Indirizzo:** 12 A. Goštauto str, LT-01108 / A. Goštauto g. 12, LT-01108, Vilnius, Repubblica di Lituania.
- **Maggiori informazioni:** [sito web](#).

Indipendentemente dal paese in cui è registrato il suo conto, se il modo in cui abbiamo gestito la sua controversia non la soddisfa, può rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF).** Per scoprire come presentare il suo caso all'Arbitro, consulti il sito www.arbitrobancariofinanziario.it. Può trovare ulteriori informazioni nelle guide "[ABF in parole semplici](#)" e "[Come presentare un reclamo e utilizzare la piattaforma ABF](#)"; oppure
- altri organismi per la risoluzione delle controversie, disponibili sul sito web del Ministero della Giustizia www.giustizia.it.

Lei o chi la rappresenta e le altre parti interessate possono presentare il suo reclamo alla Banca d'Italia, fermo restando il diritto di appello all'autorità giudiziaria competente a presentare un reclamo e avviare la procedura di mediazione di cui sopra.

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

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.