

# Politique de traitement des réclamations

*En cas d'incohérence ou de conflit entre la version traduite de la présente « Politique de traitement des réclamations » et la version originale en anglais, la version originale s'appliquera. La traduction n'est fournie qu'à titre indicatif.*

## 1. Introduction

1.1. Revolut Securities Europe UAB (« **nous** », « **notre** », « **nos** ») s'engage à fournir la meilleure expérience de trading possible à ses clients (« **vous** », « **votre** », « **vos** »). Toutefois, nous sommes conscients que des problèmes peuvent parfois survenir et que vous êtes alors en droit de déposer une réclamation. Dans ce cas, nous disposons d'experts prêts à examiner chaque situation.

## 2. Comment déposer une réclamation ?

2.1. Si vous souhaitez déposer une réclamation, nous vous recommandons d'utiliser la fonction de chat de l'application. Vous pouvez également utiliser [ce formulaire](#) ou envoyer un e-mail à **formalcomplaints@revolut.com**.

2.2. Si vous préférez envoyer votre réclamation par voie postale, adressez-la (en recommandé) à notre siège social (Revolut, Konstitucijos pr. 21B, Vilnius LT-08130, Lituanie).

2.3. Si vous choisissez d'effectuer votre réclamation par e-mail ou par voie postale, n'oubliez pas d'indiquer votre nom, votre numéro de téléphone et l'adresse e-mail associée à votre compte Revolut. Ces informations nous permettront de vous localiser dans nos bases de données et d'enquêter sur le problème signalé.

2.4. Le dépôt et l'examen des réclamations sont gratuits.

## 3. Quelles informations fournir avec la réclamation ?

3.1. En complément des coordonnées mentionnées au point 2.3, afin de vous aider et d'examiner votre dossier de manière approfondie, nous vous demandons de décrire le problème le plus précisément possible. Les informations requises sont les suivantes :

- Date à laquelle le problème est survenu
- Description de la nature exacte du problème

- Le cas échéant, impact matériel sur votre situation financière

3.2. Nous vous invitons également à nous faire part de toute suggestion sur la manière dont vous souhaiteriez que nous remédiions au problème.

## 4. Délais

4.1. Après réception de votre réclamation, ainsi que de toutes les informations mentionnées au point 3, nous ferons de notre mieux pour vous répondre dans un délai de trois (3) jours ouvrables lituaniens.

4.2. Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée, ou si nous ne sommes pas en mesure de vous répondre dans un délai de trois (3) jours ouvrables lituaniens, nous accuserons réception de la réclamation dans un délai de quatre (4) jours ouvrables lituaniens et nous nous efforcerons de finaliser l'enquête dans un délai de quinze (15) jours ouvrables lituaniens.

4.3. À l'issue de ce délai de quinze (15) jours ouvrables lituaniens, nous vous fournirons soit une réponse écrite à votre réclamation, en décrivant notre proposition de résolution, soit une explication détaillée des raisons pour lesquelles nous ne sommes pas encore parvenus à vous fournir une solution.

4.4. Si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir une réponse finale dans le délai de quinze (15) jours ouvrables lituaniens, nous le ferons dans un délai de trente-cinq (35) jours ouvrables lituaniens. Nous considérons qu'un tel scénario relève d'une circonstance exceptionnelle, applicable aux réclamations les plus complexes ou aux cas où notre réponse dépend d'informations que nous devons recueillir auprès de tiers.

## 5. Langue

5.1. Comme convenu avec vous dans nos Conditions générales, toutes nos communications, sauf accord contraire, se feront en anglais. Cette règle s'applique également à la procédure de traitement des réclamations.

## 6. Autorité de résolution extrajudiciaire des litiges liés aux services financiers

6.1. Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre réclamation, vous pouvez saisir la Banque de Lituanie dans un délai d'un (1) an à compter de la date à laquelle vous nous avez déposé la réclamation.

Les coordonnées de la Banque de Lituanie sont les suivantes :

- Adresse postale : Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, République de Lituanie
- Téléphone : +370 800 50 500 ou +370 5 251 2763 (pour les appels depuis l'étranger)
- E-mail : **prieziura@lb.lt**.

Pour plus d'informations sur la procédure de règlement des litiges, consultez le [site Web](#) de la Banque de Lituanie.

6.2. Dans ce cas, la Banque de Lituanie agira en tant qu'autorité de résolution extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et prestataires de services financiers.

6.3. Si vous souhaitez saisir la Banque de Lituanie en tant qu'autorité de résolution extrajudiciaire des litiges, vous devez nous adresser votre réclamation dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date à laquelle vous avez eu connaissance d'une violation présumée de vos droits ou intérêts légitimes découlant de votre accord avec nous.

6.4. Avant de saisir la Banque de Lituanie pour le règlement d'un litige, vous devez obligatoirement nous adresser votre réclamation par écrit. **Vous devez également transmettre notre réponse finale à la Banque de Lituanie. La Banque de Lituanie n'examinera que les réclamations qui nous ont été préalablement adressées.**

6.5. Si vous choisissez de saisir la Banque de Lituanie pour le règlement d'un litige, votre réclamation et tous les documents joints doivent être signés par vous et traduits en lituanien ou en anglais. La Banque de Lituanie peut refuser les documents non signés ou non traduits en lituanien ou en anglais.

6.6. L'examen de la réclamation et la procédure de règlement des litiges auprès de la Banque de Lituanie sont gratuits. Pour plus d'informations, nous vous recommandons de consulter ce [site Web](#).

6.7. Si vous estimez que nous avons enfreint les exigences réglementaires relatives à la fourniture de services financiers, vous pouvez déposer une réclamation auprès de la Banque de Lituanie dans un délai de six (6) mois à compter de la date de cette infraction. Vous devez respecter les exigences mentionnées aux points 6.4 et 6.5 ci-dessus avant d'adresser votre réclamation à la Banque de Lituanie. Pour plus d'informations sur le dépôt d'une réclamation contre nous, consultez le [site Web](#) de la Banque de Lituanie.

6.8. Le non-respect des délais mentionnés dans la présente Section peut mener à un refus de la Banque de Lituanie, vous empêchant de déposer une nouvelle réclamation sur le même sujet.

## 7. Autorité de résolution extrajudiciaire des litiges pour les réclamations ne relevant pas des compétences de la Banque de Lituanie

7.1. L'autorité de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation ne relevant pas des compétences de la Banque de Lituanie est l'Autorité nationale de protection des droits des consommateurs.

7.2. Les coordonnées de l'Autorité nationale de protection des droits des consommateurs sont les suivantes :

- Adresse postale : A. Goštauto str. 12, 01108, Vilnius, République de Lituanie
- Téléphone : +370 5 262 6760

7.3. Pour plus d'informations, nous vous recommandons de consulter ce [site Web](#).

7.4. Vous pouvez également déposer une réclamation auprès des autorités de résolution extrajudiciaire des litiges compétentes dans votre pays pour traiter les réclamations des consommateurs concernant les services financiers que nous fournissons. La liste de ces autorités est disponible [ici](#).

## 8. Autorité de résolution extrajudiciaire des litiges pour les réclamations relatives au traitement des données à caractère personnel

8.1. Pour déposer une réclamation relative au traitement des données à caractère personnel, vous pouvez nous contacter via l'application Revolut ou nous envoyer un e-mail à l'adresse **dpo@revolut.com**.

8.2. Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre demande, vous pouvez saisir votre [autorité locale de protection des données](#). Dans l'Espace économique européen, l'autorité transfrontalière de protection des données est la Lithuanian State Data Protection Inspectorate (Inspection nationale de la protection des données de Lituanie) (« **SDPI** »).

8.3. Les coordonnées de la SDPI sont les suivantes :

- Adresse postale : L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, République de Lituanie
- E-mail : **ada@ada.lt**.

8.4. Pour plus d'informations, nous vous recommandons de consulter ce [site Web](#).

