

Rendiconto sulla gestione dei reclami

ANNO 2025 - Periodo di riferimento 1 gennaio 2025– 31 dicembre 2025

Obiettivo del documento

In ottemperanza alle normative vigenti e a salvaguardia della qualità delle relazioni con i Clienti, la succursale italiana di Revolut UAB adotta e applica modalità di trattazione dei reclami volte a garantire risposte adeguate e tempestive e promuove attività di analisi allo scopo di individuare eventuali criticità ed adottare le misure necessarie al loro superamento.

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

Informativa alla clientela

La Banca mette a disposizione della clientela sul proprio sito internet l'informativa sulle modalità di trattamento dei reclami, allo scopo di pubblicizzare le modalità per la presentazione degli stessi ed i tempi occorrenti per la loro gestione, nonché i principali sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie a cui la Banca aderisce.

Il cliente può presentare un reclamo alla Banca per via telematica, compilando il modulo dedicato presente online, oppure inviando una e-mail all'indirizzo formalcomplaints@revolut.com o all'indirizzo PEC revolut.italy.pec.complaints@legalmail.it ovvero tramite l'invio del reclamo presso la sede legale della succursale italiana della Banca corrente in Via Dante 7, 20123, Milano (MI). L'informativa disponibile sul sito della Banca riporta in modo esaustivo tutte le informazioni necessarie al cliente per poter aprire un reclamo e specifica i tempi di elaborazione degli stessi.

Gestione dei reclami

La corretta gestione dei reclami riveste per Revolut un ruolo di primaria importanza in quanto:

- costituisce un aspetto determinante per garantire una relazione solida, trasparente e duratura con la clientela, fondata sulla fiducia e sulla soddisfazione reciproca;
- rappresenta uno strumento di monitoraggio e valutazione, idoneo a individuare eventuali aree di criticità e a promuovere il costante miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti;
- assicura un presidio efficace a tutela del cliente, sia attraverso l'incentivazione della composizione delle contestazioni, sia mediante lo svolgimento di una prima attività istruttoria finalizzata a definire con chiarezza la posizione delle parti, nell'eventualità di un successivo ricorso ad altre sedi di risoluzione della controversia.

Sistemi Stragiudiziali di Risoluzione delle Controversie

Qualora le risposte fornite o le soluzioni proposte da Revolut non risultino soddisfacenti per il cliente, oppure in assenza di riscontro entro i termini previsti, il cliente ha la facoltà, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di avvalersi dei sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie disponibili, scelti in relazione alla loro specifica competenza in ambito bancario e finanziario.

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF): Per scoprire come presentare il caso all'Arbitro, il cliente può consultare 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.

Reclami Pervenuti da parte di Clienti della Succursale Italiana ed esito degli stessi

Nel corso dell'anno 2025 la Succursale Italiana di Revolut Bank UAB, ha registrato un totale di **1.992 reclami**. La variazione del numero dei reclami pervenuti alla Succursale riflette la crescita della clientela italiana nel corso dell'anno ed è in linea con gli altri paesi dell'Unione Europea in cui la Banca è operativa.

I reclami pervenuti attengono principalmente a tentativi di frode tramite carte di pagamento o bonifico, restrizioni temporanee al conto corrente, contestazioni su storno di addebito (chargeback).

Voci di reclamo 2025	Numero di reclami	% su totale reclami 2025
tentativi di frode tramite carte di pagamento o bonifici	513	25,75%
Apertura o restrizioni al conto corrente	433	21,74%
contestazioni su storno di addebito (chargeback)	128	7,93%
Migrazione del conto alla succursale italiana	128	6,43%
Altre voci	760	38,15%

Per completezza si segnala che la funzione reclami ha gestito anche n. 225 richieste relative alle campagne referral che non costituiscono un servizio regolamentato. Tra la categoria "altre voci" sono inclusi i reclami aventi ad oggetto la concessione di finanziamenti (7), ricezione di istanze e atti di Autorità pubbliche (34) e data protection (1).

Le principali motivazioni sottostanti i reclami pervenuti dalla clientela sono riferibili ai seguenti ambiti:

- Contestazione degli addebiti
- Contestazione della documentazione richiesta
- Contestazione dei tempi necessari per la rimozione delle restrizioni al conto
- Mancata possibilità di effettuare la migrazione del conto alla succursale italiana.

Nella tabella che segue, è rappresentato l'esito dei reclami chiusi nell'anno 2025

Dettaglio gestione dei reclami chiusi nell'anno 2025	Numero reclami	% su totale reclami chiusi
Accolti	334	16,77%
Parzialmente Accolti	398	19,98%
Respinti	1258	63,15%

Dettaglio gestione dei reclami chiusi nell'anno 2025	Numero reclami	% su totale reclami chiusi
Chiusi per rinuncia o duplicazione	2	0,10%

Nel 2025 i tempi medi di risposta ai reclami sono stati conformi alle previsioni delle normative di riferimento che prevedono: 15 giorni lavorativi per i reclami attinenti ai servizi di pagamento (salvo i casi in cui il termine può estendersi fino a 35 giorni lavorativi), 60 giorni lavorativi per i reclami su servizi bancari e finanziari. Le percentuali di reclami evasi nei termini sono pari allo 99,15 % per tutte le categorie di reclamo.

Reclami Pervenuti da parte di Clienti della casa madre ed esito degli stessi

Nel corso dell'anno 2025, la Succursale Italiana di Revolut Bank UAB ha gestito un totale di **2.984 reclami** presentati da clienti afferenti alla casa madre. Analogamente a quanto riscontrato per la clientela locale, il volume dei reclami riflette le dinamiche di crescita del Gruppo e la natura transfrontaliera dei servizi offerti.

Le principali motivazioni alla base delle rimostranze ricalcano le casistiche già evidenziate per la Succursale:

- **Frodi e sicurezza:** tentativi di frode tramite carte di pagamento o bonifici.
- **Operatività del conto:** restrizioni temporanee e procedure di apertura.
- **Transazioni:** contestazioni relative a storni di addebito (chargeback).

La tabella seguente illustra il dettaglio delle voci di reclamo registrate nel 2025:

Voci di reclamo 2025	Numero di reclami	% su totale reclami 2025
Tentativi di frode tramite carte di pagamento o bonifici	902	30,23%
Apertura o restrizioni al conto corrente	508	17,02%
Contestazioni su storno di addebito (chargeback)	361	12,10%
Migrazione del conto alla succursale italiana	217	7,27%

Voci di reclamo 2025	Numero di reclami	% su totale reclami 2025
Altre voci	979	32,81%

In linea con le risultanze della Succursale Italiana, la maggior parte dei reclami gestiti per conto della casa madre è stata respinta dopo l'istruttoria:

Dettaglio gestione dei reclami chiusi nell'anno 2025	Numero reclami	% su totale reclami chiusi
Respinti	2,660	89,17%
Accolti	323	10,83%