



### **Processus de traitement des plaintes au sein de Robinhood Europe**

Chez Robinhood Europe, UAB (« **Robinhood Europe** », « **nous** », « **notre/nos** »), nous accordons une attention toute particulière à la fourniture de services et de produits de grande qualité qui répondent aux attentes des clients et leur apportent une valeur ajoutée, l'amélioration permanente étant au cœur de tout ce que nous entreprenons. Dans ce processus, votre expérience et vos commentaires revêtent une importance capitale, c'est pourquoi nous vous invitons à participer au processus d'amélioration de nos services et de nos produits. Nous prenons les plaintes de nos clients au sérieux et tenons à vous assurer que lorsque vous avez une raison de vous plaindre, nous vous écouterons et ferons de notre mieux pour y remédier. Nous y voyons également une excellente opportunité d'apprendre et de nous améliorer. Sachez que le dépôt et le traitement des plaintes sont gratuits.

### **Quel est le délai pour déposer une plainte ?**

Si vous pensez que vos intérêts ont été violés dans le cadre de la prestation de services financiers, veuillez nous contacter au plus tard dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date à laquelle vous avez eu connaissance ou auriez dû avoir connaissance de la violation de vos droits ou de vos intérêts légitimes.

### **Quelle langue acceptons-nous ?**

Vous pouvez nous soumettre votre plainte dans l'une des langues officielles de l'UE. Toute communication avec vous au cours du processus et jusqu'à la fin du traitement de votre plainte sera rédigée dans la même langue que celle utilisée pour déposer votre plainte.

### **Comment déposer une plainte ?**

Si vous décidez de nous adresser une plainte, veuillez nous contacter par écrit en nous adressant votre plainte par e-mail à : [complaints\\_eu@robinhood.com](mailto:complaints_eu@robinhood.com) soit en l'envoyant à notre siège social par courrier postal ordinaire ou recommandé. Pour déposer une plainte par e-mail, vous pouvez également utiliser ce formulaire, que nous mettons à votre disposition en lituanien, anglais, allemand, français, néerlandais, espagnol, italien et polonais.

### **Quelles informations devez-vous nous fournir ?**

Nous vous prions de bien vouloir fournir les informations suivantes :

- vos nom et prénom ;
- vos coordonnées (numéro de téléphone et adresse électronique) ;
- une description détaillée de la situation et des faits pertinents, des circonstances ainsi que tout document susceptible d'étayer votre plainte ;
- autres circonstances importantes liées à la plainte.

Vous pouvez déposer votre plainte vous-même ou par l'intermédiaire de votre représentant dûment autorisé. Il est important de noter que nous n'accepterons et ne traiterons que les plaintes qui incluent toutes les informations énumérées ci-dessus. Nous évaluerons votre plainte dans les 3 jours ouvrés suivant sa réception et vous informerons de la décision de procéder ou non à son examen, y compris les raisons de tout refus à ce titre.



**Combien de temps cela prendra-t-il ?**

Dès réception d'une plainte qui répond aux exigences susmentionnées, nous vous communiquerons notre réponse dans un délai de 15 jours ouvrés. À titre exceptionnel, lorsqu'il n'est pas possible d'apporter une réponse dans ce délai pour des raisons indépendantes de notre volonté, nous vous communiquerons une réponse provisoire, en indiquant les raisons de ce retard et le délai pour obtenir une réponse définitive, qui ne pourra pas être supérieur à 35 jours ouvrés à compter de la date de réception de votre plainte.

**Quelle est l'autorité compétente si je souhaite faire appel concernant cette plainte ?**

Nous ferons de notre mieux pour que toutes les préoccupations que vous soulevez soient apaisées. Toutefois, nous ne sommes pas parfaits en toutes circonstances, et si vous n'êtes pas satisfait(e) de notre réponse, vous avez le droit de contacter la Banque de Lituanie via le portail électronique du gouvernement (applicable aux citoyens et résidents de la République de Lituanie) ou le service juridique et des licences de la Banque de Lituanie à Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, ou par e-mail à [www.lb.lt/gincu-sistema](mailto:www.lb.lt/gincu-sistema), dans un délai d'un an à compter de la date de prise de contact avec nos services pour résoudre tout litige. Les plaintes sont traitées gratuitement. Pour en savoir plus sur les litiges traités par la Banque de Lituanie, veuillez consulter le site Internet [www.lb.lt](http://www.lb.lt).