



Processo di gestione dei reclami presso Robinhood Europe

Da Robinhood Europe, UAB ("**Robinhood Europe**", "**noi**", "**nostro**", "**noi, ci**"), attribuiamo particolare importanza alla fornitura di servizi e prodotti di alta qualità che soddisfano le aspettative dei clienti e offrono valore, ponendo un costante miglioramento al centro delle nostre attività. In questo processo, la vostra esperienza e il vostro feedback sono di fondamentale importanza, pertanto la invitiamo a entrare a far parte del processo di miglioramento dei nostri servizi e miglioramento dei nostri prodotti. Trattiamo con serietà i reclami dei clienti e vogliamo assicurarvi che quando avete un motivo per lamentarvi, vi ascolteremo e faremo del nostro meglio per rendere le cose giuste. Per noi questa è anche un'opportunità per imparare e migliorare. Si ricorda che la compilazione e la gestione dei reclami sono gratuite.

Qual è la tempistica per inoltrare un reclamo?

Se ritenete che i vostri interessi siano stati violati durante la fornitura di servizi finanziari, vi preghiamo di contattarci entro 3 (tre) mesi dal giorno in cui siete venuti a conoscenza o avreste dovuto venire a conoscenza della violazione dei vostri diritti o interessi legittimi.

Che lingua accettiamo?

Il reclamo può essere inoltrato in qualsiasi lingua ufficiale dell'UE. Tutte le comunicazioni con voi durante il processo e fino alla fine della gestione dei reclami saranno eseguite nella stessa lingua utilizzata per inoltrare reclami.

Come inoltrare un reclamo?

Qualora decideste di inoltrare un reclamo, vi preghiamo di contattarci per iscritto trasmettendoci il vostro reclamo tramite e-mail: complaints_eu@Robinhood.com o inviandolo alla nostra sede legale tramite posta ordinaria o raccomandata. Per inoltrare un reclamo via e-mail è possibile utilizzare questo modulo, che mettiamo a disposizione per comodità in lingua lituana, inglese, tedesca, francese, olandese, spagnola, italiana e polacca.

Quali dati dobbiamo fornire?

Vi chiediamo gentilmente di specificare i seguenti dati:

- nome e cognome completi;
- dati di contatto (numero di telefono e indirizzo e-mail);
- descrizione dettagliata della situazione e di ogni fatto, circostanza pertinente e documentazione che possa supportare il reclamo presentato;
- Altre circostanze importanti relative al reclamo.

È possibile presentare il reclamo personalmente o tramite un rappresentante debitamente autorizzato. È importante notare che accettiamo ed elaboriamo solo reclami che includano tutte le informazioni sopra elencate. Valuteremo il reclamo da voi inoltrato entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento e vi informeremo della decisione se procedere o meno all'esame, inclusi i motivi del rifiuto di procedervi.

Quanto tempo ci vorrà?

Al ricevimento del vostro reclamo, che soddisfi i requisiti di cui sopra, vi forniremo una risposta entro 15 giorni lavorativi. In casi eccezionali, qualora non fosse possibile fornire una risposta entro questo termine per ragioni che esulano dal nostro controllo, la informeremo con una risposta provvisoria, specificando i motivi del ritardo e indicando la data di risposta definitiva, che non può superare i 35 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del vostro reclamo.



Qual è l'autorità competente per la contestazione del vostro reclamo?

Faremo del nostro meglio per risolvere tutti i problemi che vi riguardano. Ma non siamo sempre perfetti, e qualora non foste soddisfatti della nostra risposta, potrete contattare la Banca di Lituania tramite Electronic Government Gateway (applicabile ai cittadini e ai residenti della Repubblica di Lituania) o rivolgervi all'Ufficio Legale e Licenze presso la Banca di Lituania a Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, o per e-mail a www.lb.lt/gincu-sistema, entro un anno dalla data in cui ci avete contattato per risolvere qualsiasi controversia. I reclami vengono gestiti in modo gratuito. Per ulteriori informazioni sulle controversie gestite dalla Banca di Lituania, si prega di consultare il sito: www.lb.lt.