

Proceso de tramitación de reclamaciones en Robinhood Europe

En Robinhood Europe, UAB ("**Robinhood Europe**", "**nosotros**", "**nuestro**", "**nos**"), ponemos especial énfasis en prestar servicios y ofrecer productos de gran calidad que satisfagan las expectativas de los clientes y aporten valor, siendo la mejora continua un elemento esencial de nuestras operaciones. En este proceso, su experiencia y sus comentarios son de suma importancia, por lo que le invitamos a formar parte del proceso de mejora de nuestros servicios y productos. Nos tomamos muy en serio las reclamaciones de los clientes y queremos asegurarle que, cuando tenga un motivo para quejarse, le escucharemos y haremos todo lo posible por arreglar las cosas. También lo vemos como una oportunidad para aprender y mejorar. La cumplimentación y tramitación de reclamaciones es gratuita.

¿Cuál es el plazo para presentar una reclamación?

Si considera que se han vulnerado sus intereses durante la prestación de servicios financieros, póngase en contacto con nosotros en un plazo máximo de 3 (tres) meses desde el día en que tuvo o debería haber tenido conocimiento de la vulneración de sus derechos o intereses legítimos.

¿En qué idioma puede presentar su reclamación?

Puede presentarnos su reclamación en cualquiera de los idiomas oficiales de la UE. Toda la comunicación con usted durante el proceso y hasta el final de la tramitación de la reclamación se realizará en el mismo idioma en que presentó la reclamación.

¿Cómo presentar una reclamación?

Si decide presentar una reclamación, póngase en contacto con nosotros por escrito enviándonos su reclamación por correo electrónico: complaints_eu@robinhood.com o enviándola a nuestro domicilio social por correo ordinario o certificado. Para presentar una reclamación por correo electrónico también puede utilizar este formulario, que ponemos a su disposición para su comodidad en lituano, inglés, alemán, francés, neerlandés, español, italiano y polaco.

¿Qué datos necesitamos que nos facilite?

Indíquenos los datos siguientes:

- nombre y apellidos completos;
- datos de contacto (número de teléfono y dirección de correo electrónico);
- descripción detallada de la situación y de todos los hechos y circunstancias pertinentes, así como de cualquier documentación que pueda respaldar la reclamación presentada;
- otras circunstancias importantes relacionadas con la denuncia.

Puede presentar la reclamación usted mismo o a través de un representante debidamente autorizado. Es importante que tenga en cuenta que solo aceptamos y tramitamos reclamaciones que incluyan toda la información indicada anteriormente. Evaluaremos la reclamación presentada en un plazo de 3 días laborables desde su recepción y le informaremos de si procederemos o no a su examen, incluidos los motivos de la eventual negativa a tramitarla.

¿Cuánto tardará el proceso?

Una vez recibida la reclamación, siempre que cumpla los requisitos mencionados, le daremos una respuesta en un plazo de 15 días laborables. En casos excepcionales, cuando no sea posible dar una respuesta en este plazo por razones ajenas a nuestra voluntad, le informaremos con una respuesta provisional, especificando las razones del retraso e indicando la fecha de respuesta definitiva, que no podrá exceder de 35 días hábiles desde la fecha de recepción de su reclamación.

¿Cuál es la autoridad competente para resolver su reclamación?

Haremos todo lo posible para resolver todas sus dudas. Pero no siempre somos perfectos, y en caso de que no esté satisfecho con nuestra respuesta, tiene derecho a ponerse en contacto con el Banco de Lituania a través del Portal Electrónico del Gobierno (para los ciudadanos y residentes de la República de Lituania) o dirigiéndose al Departamento Jurídico y de Licencias del Banco de Lituania en la dirección Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, o por correo electrónico a www.lb.lt/gincu-sistema en el plazo de un año a partir de la fecha en que se puso en contacto con nosotros para resolver cualquier controversia. Las reclamaciones se tramitan gratuitamente. Para más información sobre las controversias que tramita el Banco de Lituania, consulte www.lb.lt.