

Revolut France, une succursale de Revolut Bank UAB

Politique de traitement des réclamations

Comment nous transmettre une réclamation

Si vous souhaitez simplement parler à quelqu'un d'un problème qui vous préoccupe, veuillez nous contacter via l'application Revolut. Nous pouvons généralement régler les problèmes rapidement grâce à l'application. Vous devrez probablement nous fournir les informations ci-dessous.

Si vous souhaitez nous transmettre une réclamation, vous pouvez utiliser notre [formulaire en ligne](#) ou vous pouvez nous envoyer un courriel à l'adresse formalcomplaints@revolut.com.

Vous devrez nous indiquer :

- votre prénom et votre nom de famille ;
- le numéro de téléphone et l'adresse électronique associés à votre compte ;
- la nature du problème ;
- quand le problème est survenu ; et
- la manière dont vous souhaitez que le problème soit réglé.

Nous analyserons votre réclamation et vous répondrons par courrier électronique. Nous communiquerons avec vous en anglais ou en français, sauf indication contraire de notre part.

Indépendamment de ce qui précède, vous avez toujours le droit de vous adresser aux autorités de résolution extrajudiciaire des litiges mentionnées ci-dessous pour toute réclamation concernant nos services. Vous avez également le droit de vous adresser à tout tribunal compétent si vous pensez que nous avons enfreint la loi.

Si vous n'êtes pas satisfait de nos services, nous essaierons de corriger la situation

Nous faisons toujours de notre mieux, mais nous sommes conscients que les choses ne se déroulent pas toujours comme elles le devraient. Si vous avez une réclamation à formuler, veuillez nous contacter. Nous accepterons et analyserons toute réclamation que vous nous transmettez. La réponse finale à votre réclamation, ou une

communication expliquant pourquoi la réponse finale n'a pu être finalisée, vous sera fournie dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation, et en cas de circonstances exceptionnelles, dans les 35 jours ouvrables nous vous ferons savoir si de telles circonstances se présentent).

Instance de règlement extrajudiciaire compétente pour les réclamations relatives à nos services

Lorsque vous disposez d'un compte avec un IBAN français et que votre réclamation concerne un transfert d'argent entrant ou sortant, si la réponse qui vous a été apportée par nos services n'a pas permis d'aboutir à une solution qui vous convienne ou en l'absence de réponse dans un délai de 35 jours, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur auprès de l'Association Française des Sociétés Financières ("ASF"). Le Médiateur auprès de l'ASF peut être saisi par tout client personne physique n'agissant pas pour ses besoins professionnels. Il vous répondra en toute indépendance et équité conformément à la charte de médiation disponible sur son site internet.

Il peut être saisi en ligne via le [site dédié](#) ou par courrier à l'adresse ci-dessous :
Monsieur le Médiateur de l'ASF
75854 PARIS CEDEX 17

Pour en savoir plus sur le médiateur, rendez vous sur le [site dédié](#).

En cas de réclamation concernant tout autre sujet, si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous l'avons traitée, vous pouvez saisir gratuitement la Banque de Lituanie dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle vous nous avez envoyé votre réclamation.

La Banque de Lituanie interviendra alors en tant qu'autorité de résolution extrajudiciaire des litiges entre les consommateurs et les prestataires de services financiers.

Elle peut être contactée par courrier à l'adresse suivante : Žalgirio g. 90, 09303 Vilnius, République de Lituanie.

Vous trouverez de plus amples informations sur son [site web](#).

Veillez noter que si vous souhaitez avoir la possibilité de vous adresser à la Banque de Lituanie en tant qu'autorité de résolution extrajudiciaire des litiges, vous devez nous adresser votre plainte dans un délai de 3 (trois) mois à compter du jour où vous avez pris connaissance ou auriez dû prendre connaissance de la violation présumée de vos droits ou intérêts légitimes découlant du contrat conclu avec nous.

L'autorité de résolution extrajudiciaire des litiges impliquant un consommateur non liés aux compétences de la Banque de Lituanie est l'Autorité nationale de protection des droits des consommateurs ("State Consumer Rights Protection Authority").

Elle peut être contactée par courrier à l'adresse suivante : Vilniaus str. 25, 01402, Vilnius, République de Lituanie. Vous trouverez de plus amples informations sur son [site web](#).

Autorité de résolution extrajudiciaire des litiges pour les réclamations liées au traitement des données à caractère personnel

Vous avez le droit de déposer une réclamation auprès de l'Autorité lituanienne compétente en matière de protection des données ("State Data Protection Inspectorate").

Elle peut être contactée par courriel (ada@ada.lt) ou par courrier à l'adresse suivante : L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, République de Lituanie. Vous trouverez de plus amples informations sur son [site web](#).