

This page consists of two Parts:

Part I: German (Deutsch) - The German version is binding. A courtesy translation into English can be found in Part II.

Part II: English - Courtesy translation.

Part I: Kontowechsel

1. Über uns

Revolut Bank UAB ist ein Kreditinstitut mit Sitz in der Republik Litauen, mit der eingetragenen Adresse Konstitucijos ave. 21B, Vilnius, 08130, Republik Litauen, Registrierungsnummer 304580906 und FI-Code 70700. Revolut Bank UAB hat eine Zweigniederlassung in Deutschland gegründet, Revolut Bank UAB, Zweigniederlassung Deutschland, mit eingetragener Adresse FORA Linden Palais, Unter den Linden 40, 10117 Berlin, Deutschland und der Registernummer HRB 249024 B.

Revolut Bank UAB ist zugelassen und wird beaufsichtigt von der Bank von Litauen und der Europäischen Zentralbank. Sie wird auch von der deutschen Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht beaufsichtigt, soweit die Revolut Bank UAB Dienstleistungen über die Zweigniederlassung in Deutschland erbringt.

2. Kontowechselhilfe

Wir haben einen Wechselprozess, der dir hilft, dein Girokonto von einer anderen deutschen Bank zu Revolut zu wechseln. Unser "Wechselpaket" für diesen manuellen Wechselprozess besteht aus:

- dieser Informationsseite; und
- unserem Formular für den Kontowechsel.

Du kannst unser Kontowechselformular aufrufen und ausfüllen, indem du [hier](#) klickst. Es handelt sich um ein digitales Formular, in dem wir dir Fragen stellen und dann ein ausgefülltes Kontowechselformular erstellen, das speziell auf dich zugeschnitten ist. Du musst dieses Formular ausdrucken, unterschreiben und dann wieder hochladen. Die Kontowechselhilfe steht dir zur Verfügung, wenn du als Verbraucher von deinem Zahlungskonto (das alte Konto) bei einem Zahlungsdienstleister in Deutschland (z.B. einer Bank oder einem E-Geld-Institut) (der "alte Kontoanbieter") zu einem Konto bei unserer deutschen Zweigniederlassung ("Revolut-Konto") wechseln möchtest.

3. Was deckt die Kontowechselhilfe ab?

Die Kontowechselhilfe deckt die folgenden Bereiche ab:

- **Kontostand:** Wenn du dein altes Konto auflösen möchtest, kannst du dies im Kontowechsselformular angeben. Wir werden die Übertragung eines positiven Kontosaldos von deinem alten Konto auf dein Revolut-Konto erleichtern. Wenn dein altes Konto einen Negativsaldo aufweist, hast du die Möglichkeit, während des Kontowechselhilfe-Prozesses ein Lastschriftmandat zu erteilen, um den Negativsaldo mit Geldern auf deinem Revolut-Konto auszugleichen. Sollte ein negativer Saldo auf deinem alten Konto verbleiben (z. B. weil du diesen nicht mit Guthaben auf deinem Revolut-Konto ausgleichen möchtest oder das Lastschriftmandat fehlschlägt), bleibt dieser negative Saldo auf deinem alten Konto bestehen und das alte Konto kann nicht geschlossen werden.
- **Daueraufträge:** Wir werden dir alle deine Daueraufträge auflisten, die derzeit auf deinem alten Konto bestehen. **Hier findest du eine Schritt-für-Schritt-Anleitung, um deine Daueraufträge von deinem Revolut-Konto aus einzurichten.**
- **Lastschrifteinzüge.** Wir werden mit Dritten zusammenarbeiten, um die Lastschriftverfahren, die derzeit auf deinem alten Konto laufen, auf dein neues Revolut-Konto zu übertragen.

Diese anderen Bereiche sind nicht durch die Kontowechselhilfe abgedeckt:

- **Gehaltszahlungen**
- **Andere Einkommensquellen (z. B. Zahlungen von Sozialleistungen)**
- **Wiederkehrende Zahlungen in Verbindung mit der Debitkarte deines alten Kontos**

Weitere Einzelheiten zu den Schritten, die wir dir in Bezug auf diese Bereiche empfehlen, findest du weiter unten.

Wenn du dein Konto von deinem alten Anbieter zu uns wechselst, sind wir nicht verpflichtet, dir Dienstleistungen anzubieten, die wir normalerweise nicht anbieten. Zum Beispiel bieten wir derzeit keine Dispositionskredite an, so dass du die Kontowechselhilfe nicht nutzen kannst, um einen negativen Saldo von deinem alten Konto auf dein Revolut-Konto zu übertragen.

Du kannst unsere Kontowechselhilfe nur nutzen, wenn du von deinem alten Kontoanbieter zu Revolut wechselst. Wenn du von Revolut weg wechseln möchtest (wir werden traurig sein, dich gehen zu sehen!), solltest du dich an deinen neuen Kontoanbieter wenden, um eine Kopie seines Wechselpakets zu erhalten und den Wechselprozess auf diese Weise einzuleiten.

4. Wie beginne ich den Kontowechsel?

Bevor du mit dem Kontowechselhilfe-Prozess beginnen kannst, musst du auf dem üblichen Weg ein Revolut-Konto bei uns eröffnen. Dies geschieht über die Revolut App und du musst unseren Identitätsprüfungsprozess durchlaufen. Dein Revolut-Konto unterliegt unseren [allgemeinen Geschäftsbedingungen für Privatkunden](#).

Sobald du dein Revolut-Konto eingerichtet hast, kannst du den Wechselprozess [hier](#) starten.

Sobald du das Formular für den Kontowechsel ausgefüllt hast, schicken wir dir eine Kopie für deine Unterlagen (per E-Mail).

5. Wähle das Datum für den Wechsel

Beim Ausfüllen des Kontowechselformulars musst du ein Datum wählen, **an dem der Wechselprozess beginnt** (das Wechseldatum).

Du solltest ein Datum wählen, an dem auf deinem alten Konto am wenigsten passiert. So solltest du beispielsweise nach Möglichkeit kein Datum wählen, das in der Nähe des Zeitpunkts liegt, an dem dein Gehalt auf dein altes Konto überwiesen wird oder an dem Lastschriften oder Daueraufträge von deinem alten Konto abgebogen werden. Auf diese Weise hat der Kontowechsel-Service die besten Chancen, effektiv und ohne Unterbrechung deiner wiederkehrenden Zahlungen zu funktionieren.

Wir empfehlen dir, ein Datum zu wählen, das **mindestens** acht Geschäftstage nach dem Datum liegt, an dem du das Kontowechselformular ausgefüllt und abgeschickt hast (damit wir genug Zeit haben, um deinen alten Kontoanbieter zu kontaktieren).

6. Wie funktioniert die Kontowechselhilfe im Allgemeinen?

Wenn du uns zum ersten Mal wegen der Kontowechselhilfe kontaktierst, werden wir dich auf unser Kontowechsel-Paket verweisen, in dem du dich mit den einzelnen Schritten der Kontowechselhilfe vertraut machen kannst. Sobald du das Formular für den Kontowechsel ausgefüllt und eingereicht hast, läuft der Prozess im Allgemeinen wie folgt ab:

1. Am oder vor dem Wechseldatum senden wir dein ausgefülltes Kontowechselformular zusammen mit deinen Revolut-Kontodaten an deinen alten Kontoanbieter;
2. Für deine bestehenden Lastschriften und Daueraufträge auf deinem alten Konto:
 - sollte uns dein alter Kontoanbieter eine Liste mit den aktiven Daueraufträgen und Lastschriften für dein altes Konto schicken. Die gleiche Liste sollte er auch dir zukommen lassen (mit der Bitte, die Angaben zu überprüfen und eventuelle Fehler zu korrigieren).

- senden wir dir die Liste mit den Daueraufträgen, die wir von deinem alten Kontoanbieter erhalten haben, um dir bei der Einrichtung von Daueraufträgen auf deinem Revolut-Konto zu helfen.
- sollte dein alter Kontoanbieter uns die Liste deiner Lastschriften zur Verfügung stellen, und wir werden die bestehenden Lastschrifteinreicher anschreiben und ihnen die Daten deines Revolut-Kontos mitteilen, damit die Lastschriften auf dein Revolut-Konto umgestellt werden können. Gleichzeitig verwenden wir die Liste, die uns von deinem alten Kontoanbieter zur Verfügung gestellt wurde, um zu erlauben, dass diese Lastschriften über dein Revolut-Konto laufen können.

3. Wenn du dich im Kontowechselformular für die Schließung deines alten Kontos entschieden hast, wird dein alter Kontoanbieter (falls zutreffend):

- den positiven Saldo deines alten Kontos auf dein Revolut-Konto übertragen;
- alle fälligen Zinsen, Gebühren und Kosten für dein altes Konto anziehen;
- dein altes Konto schließen;
- dir einen Kontoabschluss für dein altes Konto schicken.

Nach den geltenden Rechtsvorschriften sind wir verpflichtet, die erforderlichen Informationen innerhalb von 2 Geschäftstagen nach Eingang deines Antrags an deinen alten Kontoverwalter zu übermitteln. Danach hat dein alter Kontoverwalter maximal 5 Geschäftstage Zeit, uns die erforderlichen Informationen zu übermitteln. Wir werden unser Bestes tun, um diese Frist einzuhalten, aber bitte beachte, dass es länger dauern kann, wenn es zu unvorhergesehenen Verzögerungen beim Erhalt der erforderlichen Informationen von deinem alten Kontenanbieter kommt.

7. Was muss ich sonst noch tun, um mich auf den Wechsel zu Revolut vorzubereiten?

Wie bereits erwähnt, deckt die Kontowechselhilfe bestimmte Dinge nicht ab:

- **Gehaltszahlung:** Wenn du dir dein Gehalt auf dein Revolut-Konto auszahlen lassen möchtest, musst du dich diesbezüglich direkt an deinen Arbeitgeber wenden. Um dir dabei zu helfen, kannst du in der Revolut App zum Reiter "Konten" navigieren, "+ Geld hinzufügen" und dann "Gehalt" wählen. Daraufhin wird eine vorgefertigte E-Mail mit deinen Revolut-Kontodaten erstellt, die du an deinen Arbeitgeber senden kannst.
- **Andere Einkommensquellen:** Möglicherweise hast du andere wiederkehrende Zahlungen auf dein altes Konto (z. B. Zahlungen von Sozialleistungen). Wenn du diese Zahlungen auf dein Revolut-Konto erhalten möchtest, musst du diese Quellen direkt kontaktieren und ihnen deine Revolut-Kontodaten mitteilen.

- **Wiederkehrende Zahlungen mit deiner Debitkarte:** Bei einigen Abonnementdiensten und Energieversorgern kannst du wiederkehrende Zahlungen mit deiner Debitkarte (und nicht mit deinen Kontodaten) einrichten. Dabei handelt es sich nicht um Lastschriften und der Kontowechselservice gilt nicht für diese Zahlungen. Du musst diese wiederkehrenden Zahlungen selbst mit deinen Revolut Debitkartendaten aktualisieren.

Du solltest sicherstellen, dass sowohl auf deinem alten Konto als auch auf deinem Revolut-Konto genügend Guthaben vorhanden ist, um alle eingehenden Verbindlichkeiten (z. B. Daueraufträge, Lastschriften, Schecks, Zinsen, Gebühren und Kosten) zu begleichen. Das Datum des Kontowechsels ist hier wichtig und du solltest dein altes Konto und dein Revolut-Konto während des gesamten Kontowechselvorgangs überprüfen.

Es ist wichtig zu wissen, dass es bei Lastschriften einen Zeitraum geben kann, in dem der nächste Lastschrifteinzug bereits von deinem Abbucher an dein altes Konto gesendet wurde. Ist dies der Fall, wird diese Lastschrift von deinem alten Konto eingezogen. Die nächste Abbuchung erfolgt dann von deinem Revolut-Konto.

Wenn du dich (im Kontowechselformular) für die Schließung deines alten Kontos entschieden hast, solltest du keine Bankkarten oder Scheckhefte für dein altes Konto mehr benutzen, sobald der Kontowechselservice begonnen hat. Gib alle nicht verwendeten Schecks und alle Bankkarten für dein altes Konto zurück.

Dein Revolut-Konto kann Zahlungen im Rahmen des einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums (SEPA) annehmen. Außerdem kannst du einen kostenlosen Kontoauszug deines alten Kontos für die letzten 13 Monate bei deinem alten Kontoanbieter anfordern.

8. Wechsel weg von Revolut

Wenn du von deinem Revolut-Konto zu einer anderen deutschen Bank oder einem anderen Zahlungsdienstleister wechseln möchtest, musst du den Kontowechselprozess bei diesem Anbieter starten (wir werden traurig sein, dich gehen zu sehen!).

Wenn du daran interessiert bist, von deinem Revolut-Konto zu einer Bank oder einem Zahlungsdienstleister in einem anderen EU-Mitgliedsstaat (aber nicht in Deutschland) zu wechseln, kontaktiere uns bitte über den Bereich "Hilfe" in deiner App.

Nach Erhalt deiner Anfrage werden wir:

1. dir eine Liste aller deiner bestehenden regelmäßigen Überweisungsaufträge und Lastschriften, falls vorhanden, sowie alle verfügbaren Informationen über regelmäßige Überweisungen und vom Nutzer veranlasste Lastschrifttransaktionen,

die in den letzten 13 Monaten auf deinem Zahlungskonto durchgeführt wurden, zukommen lassen.

2. den verbleibenden positiven Saldos deines Zahlungskontos auf das von dir geführte Zahlungskonto beim neuen Zahlungsdienstleister überweisen; wenn du Teil eines Group Vault bist, musst du es schließen (wenn du der Administrator bist) oder deinen Zugang zum Vault entfernen, um zu wechseln.
3. das bei uns geführte Zahlungskonto (wenn du dies wünschst) schließen. Revolut erhebt keine Gebühren für ein Standardkonto, das nicht genutzt wird. Wir raten davon ab, dein Revolut-Konto zu schließen, da die Einrichtung eines neuen Kontos mit der gleichen Handynummer einige Zeit in Anspruch nehmen kann. Wenn du dein Konto dennoch schließen möchtest, beachte bitte, dass du alle offenen Trading-Positionen auflösen und alle Gelder in anderen Pockets auf dein Konto verschieben musst. Wenn du einen kostenpflichtigen Plan hattest, erstatten wir dir die nicht genutzte Zeit. Bitte bedenke auch, dass wir deine Daten nach der Schließung 10 Jahre lang aufbewahren, um Vorschriften wie die Gesetze zur Geldwäschebekämpfung einzuhalten.

Wir führen die oben genannten Maßnahmen zu dem von dir geforderten Zeitpunkt durch, der nicht früher als 6 Geschäftstage nach Eingang deines Antrags bei uns liegen darf, und übermitteln dir alle für die Durchführung des Antrags erforderlichen Informationen. Wir informieren dich auch, wenn ausstehende Verpflichtungen die Schließung deines Kontos bei uns verhindern (z. B. wenn du ein Kreditprodukt bei uns hast oder einen negativen Saldo auf deinem Konto).

Wir werden dir für den Wechsel keine Gebühren berechnen, andere Banken oder Zahlungsdienstleister, zu denen du wechseln möchtest, könnten jedoch Gebühren für diesen Service verlangen.

9. Einige andere Kleinigkeiten

Weitere Informationen zum Kontowechsel-Service findest du auf der Website der [BaFin](#).

Der Kontowechsel-Service ist kostenlos, es sei denn, du bittest uns, eine Aktion durchzuführen, die uns Kosten verursacht und die nicht durch unsere Verpflichtungen gemäß den geltenden Rechtsvorschriften abgedeckt ist (z. B. Schreiben an einen Dritten per Post oder Kurier). Wir werden dich darüber informieren, dass diese Kosten anfallen werden. Wir werden dir immer nur angemessene Kosten in Rechnung stellen, die die uns entstandenen Kosten widerspiegeln.

Einlagen bei der Revolut Bank UAB, Zweigniederlassung Deutschland (d.h. die auf Revolut-Konten gehaltenen Gelder) sind durch die litauische Staatsgesellschaft "Deposit and Investment Insurance" versichert. Die Versicherungssumme beträgt bis

zu einhunderttausend Euro (100.000 €) für einen einzelnen Einleger für alle bei der Revolut Bank UAB gehaltenen Einlagen. Weitere Informationen findest du [hier](#).

10. Wie du eine Beschwerde einreichst

Wir tun immer unser Bestes, aber wir wissen, dass manchmal etwas schief geht. Wenn du eine Beschwerde darüber hast, wie wir die Kontowechselhilfe anbieten, solltest du uns zuerst kontaktieren (über die Hilfe-Funktion in der Revolut App), damit wir versuchen können, die Dinge richtig zu stellen, oder uns an formalcomplaints@revolut.com schreiben.

Wenn du mit der Art und Weise, wie wir deine Beschwerde behandelt haben, unzufrieden bist, kannst du dich kostenlos an eine zuständige außergerichtliche Schlichtungsstelle wenden, die für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern zuständig ist.

Wir nehmen am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ (www.bankenombudsmann.de) teil. Dort hast du die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit uns einen Antrag auf Schlichtung zu stellen. Betrifft die Streitigkeit einen Zahlungsdienstevertrag (§ 675 f des Bürgerlichen Gesetzbuches), kannst du den Ombudsmann der privaten Banken auch anrufen, wenn du nicht Verbraucher bist. Bitte sende deinen Schlichtungsantrag dazu in Textform (z.B. mittels Brief oder E-Mail) an den

Ombudsmann der privaten Banken
Geschäftsstelle
Postfach 04 03 07
10062 Berlin
E-Mail: ombudsmann@bdb.de

Beschreibe in deinem Schlichtungsantrag bitte kurz und verständlich, was passiert ist und füge alle relevanten Unterlagen und Nachweise bei. Ein Formular, das du direkt online ausfüllen und anschließend ausdrucken kannst, findest du zusammen mit weiteren Details zum Verfahren auf der [Website](#) der Verbraucherschlichtungsstelle.

Part II: Account Switching

1. About us

Revolut Bank UAB is a credit institution established in the Republic of Lithuania with registered address Konstitucijos ave. 21B, Vilnius, 08130, the Republic of Lithuania, number of registration 304580906 and FI code 70700. Revolut Bank UAB has established a branch in Germany, Revolut Bank UAB, Zweigniederlassung Deutschland, with registered address FORA Linden Palais, Unter den Linden 40, 10117 Berlin, Germany and registration number HRB 249024 B.

Revolut Bank UAB is authorised and supervised by the Bank of Lithuania and the European Central Bank. It is also supervised by the German Federal Financial Supervisory Authority (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) to the extent that Revolut Bank UAB provides services via the branch in Germany.

2. The Account Switching Service

We have a switching process to help you switch your current account with another German bank to Revolut. Our 'Switching Pack' for this manual regulated switching process is made up of:

- this information page; and
- our Account Switching Form.

You can access and complete our Account Switching Form by clicking [here](#) (only available in German as this needs to be shared in German with your old account provider). It is a digital form where we ask you questions and then generate a completed Account Switching Form that is specific to you. You will have to print this form, sign it and then upload it back.

The Account Switching Service is available to you if you are a consumer wishing to switch your payment account (the old account) held with a payment service provider in Germany (for example, a bank or electronic money institution) (the 'old account provider') to an account with our German branch ('Revolut account').

3. What does the Account Switching Service cover?

The following services are covered by our Account Switching Service:

- **Account balance:** If you choose to close your old account, you can state so in the account switching form. We will facilitate the transfer of any positive account balance from your old account to your Revolut account. If your old account has a negative balance, you have the option of issuing a direct debit mandate during the account switching process to settle the negative balance with funds in your Revolut account. If a negative balance remains on your old account (e.g. because you do not want to settle it with funds in your Revolut account or the direct debit

mandate fails), this negative balance will remain on your old account and the old account cannot be closed.

- **Standing orders:** We will list out all your standing orders that currently are in place on your old account. [Here you can see a step by step guide to set up your standing orders from your Revolut account.](#)
- **Direct debits.** We will work with third parties to move the direct debit arrangements that currently operate on your old account to your new Revolut account.

These other services are **not** covered by the Account Switching Service:

- **Salary payments**
- **Other credit sources (eg, social services payments)**
- **Recurring payments linked to the debit card on your old account**

See below for further details on steps we suggest that you take in respect of these services.

When you switch your account from the old account provider to us, we are not obliged to provide you with any services that we do not normally provide. For example, we do not currently provide overdrafts so you cannot use the Account Switching Service to transfer a negative balance from your old account to your Revolut account.

The Account Switching Service only applies where you switch **from** your old account provider **to** Revolut. If you want to switch out of Revolut (we will be sad to see you go!), you should contact your new account provider for a copy of its switching pack and initiate the switching process that way.

4. How do I begin the Account Switching Service?

Before you can start the Account Switching Service, you must open a Revolut account with us in the ordinary way. You do this via the Revolut app and you must complete our identity verification process. Your Revolut account will be subject to our [Personal terms](#).

Once you are set up with your Revolut account, you can start the switching process [here](#).

Once you complete the Account Switching Form, we will provide you with a copy for your records (by email).

5. Choosing your Switching Date

When completing the Account Switching Form, you must choose a date on which the **switching process will commence** (the Switching Date).

You should choose a date which has the least activity on your old account. For example, where possible, you should not choose the date that is close to when your salary gets paid into your old account or when direct debits or standing orders come out of your old account. This approach will give the Account Switching Service the best chance of working effectively and without disruption to your recurring payments. We suggest you pick a date **at least** eight business days from the date you complete and submit the Account Switching Form (to give us time to reach out to your old account provider).

6. How does the Account Switching Service generally work?

When you first contact us about the Account Switching Service, we will direct you to our Switching Pack where you can familiarise yourself with the steps involved in the Account Switching Service. Once you complete and submit your Account Switching Form, the process will generally go as follows:

1. On or before the Switching Date, we send your completed Account Switching Form along with your Revolut account details to your old account provider;
2. For your existing direct debits and standing orders on your old account:
 - Your old account provider should send us a list of the active standing orders and direct debits on your old account. They should also send you the same list (asking you to check the details included and to correct any errors).
 - For direct debits, your old account provider should provide the list of your direct debits to us and we will write to existing direct debit originators and give them the details of your Revolut account so that the direct debits can be switched over to your Revolut account. At the same time, we use the list provided to us by your old account provider to permit those direct debts operating on your Revolut account.
 - For standing orders, we send you the list received from your old account provider to help you set up standing orders on your Revolut account.
3. If you have chosen to close your old account in the Account Switching Form, your old account provider will (if applicable):
 - Transfer the positive balance on your old account to your Revolut account;
 - Add any interest, fees and charges due on your old account;
 - Close your old account;
 - Send you a closing statement for your old account.

The applicable legislation requires us to send required information to your old account provider within 2 business days of receipt of your request, followed by a timeline of maximum 5 business days for your old account provider to send us the required information. We will do our best to meet this timeline but please be aware that it may take longer if there are any unforeseen delays in receiving the necessary information from your old account provider.

7. What else do I need to do to prepare for the switch to Revolut?

As mentioned above, the Account Switching Service does not cover certain things:

- **Salary payment:** If you wish to have your salary paid into your Revolut account, you need to contact your employer about this directly. To help with this, you can navigate to the "Accounts" tab within the Revolut app, choose "+ Add money" and then "Salary". This will generate a pre-populated email with your Revolut account details that can be sent to your employer.
- **Other credit sources:** You might have other recurring payments into your old account (e.g. social services payments). If you want to receive these payments into your Revolut account, you need to contact those sources directly and give them your Revolut account details.
- **Recurring payments using your direct debit card:** Some subscription services and utility providers allow you to set up recurring payments using your debit card (rather than your account details). These are not direct debits and are not covered by the Account Switching Service. You need to update these recurring payments yourself with your Revolut debit card details.

You should make sure that you have enough funds in both your old account and your Revolut account to meet any incoming debts (including, for example, standing orders, direct debits, cheques, interest, fees and charges). Your Switching Date will be important here and you should check your old account and Revolut account throughout the Account Switching Process.

It is important to know that, for direct debits, there may be a period where the next direct debit collection has already been sent by your originator to your old account. If this is the case, that direct debit will be processed against your old account. The next direct debit will come from your Revolut account.

If you have chosen (within the Account Switching Form) to close your old account, you should refrain from using any bank card or cheque book on your old account once the Account Switching Services has started; return any unused cheques on your old account; and return any bank cards on your old account.

Just so you know, your Revolut account can accept Single Euro Payments Area (SEPA) payments. Also, you can request a statement of your old account from your old account provider for the last 13 months free of charge.

8. Switching out of Revolut

If you want to switch your Revolut account to another German bank or payment service provider then you need to start the account switching process with that provider (we will be sad to see you go!).

If you're interested in switching your Revolut account to a bank or payment service provider in another EU Member State (but not Germany), please contact us via the 'Help' section in your app.

Upon receiving your request we'll:

1. Provide you with a list of all your existing periodic transfer instructions and direct debits, if any, as well as any available information on periodic credit transfers and user-initiated direct debit transactions performed on your payment account during the last 13 months
2. Transfer the remaining positive balance of funds in your payment account to the payment account held by you at the new payment service provider; if you are part of a Group Vault you will have to close it (if you are the admin) or remove your access to the vault in order to switch.
3. Close the payment account held with us (if you want us to). Revolut doesn't charge you to keep a standard account open that is not in use. We do not advise closing your Revolut account as it can take a bit of time to set up a new account with the same mobile number. If you still want to close your account, please note that you will need to liquidate any open trading positions and move any funds in other pockets to your account. If you were on a Paid plan, we will refund you for any unused time. Also please bear in mind that we will keep your data for 10 years after closure to comply with regulations, such as anti-money laundering laws.

We'll perform the actions specified above on the date requested by you, which cannot be earlier than 6 business days from the date we first receive your request, with all the information needed to complete it. We'll also let you know in case any outstanding obligations prevent the closure of your account with us (for example, if you have a credit product with us or a negative balance on your account).

We won't charge you for switching, however other banks or payment service providers that you want to switch to may charge fees for the service.

9. Some other bits and pieces

You can find more information on the account switching service on the website of the German Federal Financial Supervisory Authority - [BaFin](#).

The Account Switching Service is free of charge, unless you ask us to complete an action that results in us incurring costs and which is not covered by our obligations according to the applicable legislation (eg, writing to a third party by post or courier). We will inform you that these costs will be incurred. We will only ever charge you reasonable costs, which reflect the costs incurred by us.

Deposits held with Revolut Bank UAB, Zweigniederlassung Deutschland (i.e. the money held in Revolut accounts) are insured by the Lithuanian State Company "Deposit and Investment Insurance". This insurance coverage limit is up to one hundred thousand euro (€ 100,000) for a single depositor for all deposits held with Revolut Bank UAB. More information can be found [here](#).

10. How to make a complaint

We always do our best, but we realise that things sometimes go wrong. If you have a complaint regarding how we provide the Account Switching Service, you should contact us first (through the Help function in the Revolut app) so that we can try to put things right or write to us to formalcomplaints@revolut.com.

If you are unhappy with how we have dealt with your complaint, you can refer it free of charge to a competent out of court dispute resolution authority dealing with disputes between consumers and financial service providers.

We participate in the dispute resolution process of the consumer arbitration board "Ombudsmann der privaten Banken" (German Private Banks Ombudsman, www.bankenombudsmann.de). There, you have the opportunity to submit a request for mediation to resolve a dispute with us. If the dispute concerns a payment services contract (Section 675 f of the German Civil Code), you may also contact the Private Banks Ombudsman even if you are not a consumer. Please send your request for mediation in text form (e.g. by letter or email) to the:

Ombudsmann der privaten Banken

Geschäftsstelle

Postfach 04 03 07

10062 Berlin

Email: ombudsmann@bdb.de

Please provide a brief and clear description of what happened in your request and include all relevant documents and evidence. You can find a form that you can fill out

online and then print, along with further details on the process, on the [website](#) of the consumer arbitration board.

Dispute resolution proceedings before the German Private Banks Ombudsman (Ombudsmann der privaten Banken) are conducted in German.

Furthermore, you have the option at any time to report violations by us of other regulations in connection with contracts relating to banking transactions pursuant to Section 1 (1) sentence 2 of the German Banking Act (KWG) or financial services pursuant to Section 1 (1) sentence 2 of the Payment Services Supervision Act (ZAG) to the German Federal Financial Supervisory Authority (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht - BaFin). The complaint must be submitted in writing or text form to BaFin, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Germany. Further information on the procedure information and the online form for submission of your complaint can be found at www.bafin.de.