

## **Diese Seite besteht aus zwei Teilen:**

**Teil I:** Beschwerderichtlinie für Kunden der Revolut Bank UAB.

**Teil II:** Beschwerderichtlinie für Kunden der Revolut Bank UAB, Zweigniederlassung Deutschland.

Wenn du ein Kunde der Revolut Bank UAB bist, ist die englische Version der Beschwerderichtlinie die bindende und du findest sie [hier](#). Dies ist eine deutsche Gefälligkeitsübersetzung.

Wenn du ein Kunde der Revolut Bank UAB, Zweigniederlassung Deutschland bist, scrolle bitte nach unten zu Teil II, um die für dich relevante Beschwerderichtlinie zu sehen. Für dich ist die deutsche Version der Beschwerderichtlinie die bindende. Eine englische Gefälligkeitsübersetzung findest du [hier](#).

## **Teil I**

### **Beschwerderichtlinie der Revolut Bank UAB**

Wenn du in Deutschland wohnst und dein Revolut Konto keine IBAN hat, die mit DE beginnt, gilt diese Version unserer Beschwerderichtlinie für dich. Wenn du die vorherige Version dieser Richtlinie sehen möchtest, klicke bitte [hier](#).

Wenn du nur mit jemandem über ein Problem sprechen möchtest, das dich beschäftigt, kontaktiere uns bitte über die Revolut App. In der Regel können wir die Angelegenheit auf diese Weise schnell klären. Wahrscheinlich benötigen wir die unten aufgeführten Informationen von dir.

**Betrug melden:** Um einen Betrug zu melden, kontaktiere bitte unsere Betrugsspezialisten über diesen [Link](#). Bitte beachte, dass der Link nur für Revolut Kund\*innen ist (wenn du nicht Revolut Kunde oder Kundin bist, kannst du den Betrug über deine Bank melden).

### **Eine Beschwerde einreichen**

Wenn du es vorziehst, kannst du deine Beschwerde über unser [Online-Formular](#) einreichen. Oder du kannst uns eine E-Mail an [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com) senden. Wir benötigen Folgendes von dir:

- deinen Nachnamen und Vornamen;
- Telefonnummer und E-Mail-Adresse, die mit deinem Konto verknüpft sind;
- was das Problem ist und wann das Problem aufgetreten ist;
- deine Vorschläge, wie wir die Angelegenheit in Ordnung bringen können.

Wir schauen uns deine Beschwerde an und melden uns bei dir per E-Mail. Wir kommunizieren mit dir auf Englisch oder Litauisch, es sei denn, wir teilen dir etwas anderes mit. Ungeachtet dessen hast du immer das Recht, dich bei Beschwerden über unseren Service an die unten genannten außergerichtlichen Schlichtungsstellen zu wenden. Du hast auch das Recht, ein zuständiges Gericht anzurufen, wenn du der Meinung bist, dass wir gegen ein Gesetz verstoßen haben.

Wenn du mit unserem Service nicht zufrieden bist, werden wir versuchen, die beanstandeten Punkte in Ordnung zu bringen.

Wir geben immer unser Bestes, aber wir wissen, dass manchmal etwas schief geht. Wenn du eine Beschwerde hast, kannst du uns jederzeit kontaktieren. Wir nehmen jede von dir an uns gesendete Beschwerde an und prüfen sie. Wir bestätigen den Eingang deiner Beschwerde innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Erhalt (es sei denn, wir haben deine Beschwerde bereits zu deiner Zufriedenheit gelöst). Unsere endgültige Antwort auf deine Beschwerde oder ein Schreiben, in dem erklärt wird, warum die endgültige Antwort noch nicht vorliegt, wird dir innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Einreichung deiner Beschwerde übermittelt, in Ausnahmefällen innerhalb von 35 Arbeitstagen (wir werden dich in diesem Fall informieren). Wenn die 35 Arbeitstage verstrichen sind und deiner Beschwerde nicht abgeholfen wurde, werden wir dich über diese Tatsache und den voraussichtlichen Zeitrahmen informieren, innerhalb dessen wir hoffen, deine Beschwerde zu lösen, sowie darüber, dass du das Recht hast, eine Beschwerde bei den unten genannten Behörden einzureichen.

## Außergerichtliche Schlichtungsstelle für Beschwerden im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen

**Für Verbraucher\*innen (Privatkund\*innen):** Wenn du mit unserer Lösung unzufrieden bist, kannst du deine Beschwerde an die zuständige Behörde weiterleiten. Die Zuständigkeit hängt davon ab, welche Revolut Gesellschaft dir das Produkt oder die Dienstleistung, über die du dich beschwerst, zur Verfügung gestellt hat.

## **Beschwerden über regulierte Dienstleistungen, die von der Revolut Bank UAB erbracht werden**

Wenn du Kunde der Revolut Bank UAB bist, werden die meisten Dienstleistungen von der Revolut Bank UAB und ihren Tochtergesellschaften reguliert und erbracht, wie z.B.: Revolut Insurance Europe UAB oder Revolut Securities Europe UAB.

Liste der regulierten Dienstleistungen, die für Inhaber von Privatkonten im EWR erbracht werden:

- Girokontodienste
- Plus-, Premium- und Metall- oder Ultra-Services
- Aktion (kostenlose Testversionen)
- Revolut <18
- Dienstleistungen für Sichteinlagenkonto
- Kontowechsel
- Kreditdienstleistungen
- Handelsdienstleistungen (von der Revolut Securities Europe UAB bereitgestellt);
- Versicherungsdienstleistungen (von der Revolut Insurance Europe UAB bereitgestellt).

Solltest du mit der Art und Weise, wie wir deine Beschwerde über regulierte Dienstleistungen der Revolut Bank UAB, Revolut Insurance Europe UAB oder Revolut Securities Europe UAB behandelt haben, unzufrieden sein, kannst du dich innerhalb eines Jahres ab dem Datum, an dem du uns deine Beschwerde zugesandt hast, an die Bank of Lithuania wenden. Voraussetzung dafür ist, dass du deine Beschwerde innerhalb von drei Monaten ab dem Tag, an dem du von der mutmaßlichen Verletzung deiner Rechte oder berechtigten Interessen, die sich aus der Vereinbarung mit uns ergeben, erfahren hast oder hättest erfahren müssen, bei uns eingereicht hast. In diesem Fall würde die Bank von Litauen als außergerichtliche Schlichtungsstelle fungieren, die sich mit Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und in der Republik Litauen zugelassenen Finanzdienstleistern befasst. Die Prüfung der Beschwerde bei der Bank of Lithuania ist kostenlos.

Ihre Adresse lautet: 4 Totoriu str, LT-01121 Vilnius/ Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Republik Litauen. Weitere Informationen findest du auf der Website der Schlichtungsstelle.

Die außergerichtliche Schlichtungsstelle für Verbraucherstreitigkeiten, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Bank of Lithuania fallen, ist die staatliche Behörde für den Schutz der Verbraucherrechte (State Consumer Rights Protection Authority). Ihre Adresse lautet: A. Goštauto g. 12, 01108 Vilnius, Republik Litauen. Weitere Informationen findest du auf der Website der Schlichtungsstelle. Du kannst dich auch

auf die gesetzlichen Verbraucherschutzbestimmungen des EWR-Landes berufen, in dem du lebst.

### **Beschwerden über nicht regulierte Dienstleistungen, die von der Revolut LTD (UK) erbracht werden**

Revolut LTD kann dir bestimmte nicht regulierte Dienstleistungen anbieten, wie z. B.:

- Kryptowährung
- Edelmetalle
- Nicht regulierte Bestandteile des Produkts Stays (Buchungsprozess, Immobilien-Check-in und Standard)
- Flughafen-Lounges
- Shops
- Rewards
- Bestimmte Revolut App Funktionen (z. B. Plan Partnerschaften).

Da diese Dienstleistungen nicht von der Financial Conduct Authority reguliert werden, kann der Financial Ombudsman Service nicht einbezogen werden, wenn du eine Beschwerde hast.

### **Beschwerden über Handelsdienstleistungen, die von der Revolut Trading Limited erbracht werden**

Wenn wir deine Erwartungen nicht erfüllt haben, kannst du dich mit deiner Beschwerde kostenlos an den britischen Financial Ombudsman Service wenden. Die Kontaktinformationen findest du hier: [Financial Ombudsman Service: unsere Homepage](#). Denk nur daran, dies innerhalb von sechs Monaten nach dem Datum dieser E-Mail zu tun.

Wenn du innerhalb dieses Zeitraums keine Beschwerde einreichst, kann der Ombudsmann deine Beschwerde nicht berücksichtigen, es sei denn, er ist der Ansicht, dass die Verzögerung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist. Du kannst auch das Merkblatt für Verbraucher lesen, das weitere Informationen enthält: Unser Merkblatt für Verbraucher: '[Möchtest du deine Beschwerde weiterführen?](#)'

Wenn du ein **Geschäftskunde** bist und unzufrieden damit bist, wie wir deine Beschwerde behandelt haben, hast du das Recht, jedes zuständige Gericht anzurufen, wenn du denkst, dass wir gegen das Gesetz verstoßen haben.

Außergerichtliche Schlichtungsstelle für Beschwerden im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten

Du hast das Recht, eine Beschwerde bei der staatlichen Datenschutzaufsichtsbehörde („SDPI“), der litauischen Aufsichtsbehörde für Datenschutzfragen, einzureichen. Die Adresse des SDPI lautet: L. Sapiegos str. 17, 10312 Vilnius, Republik Litauen; E-Mail: ada@ada.lt. Weitere Informationen findest du auf deren Website.

## Teil II

# Beschwerderichtlinie der Revolut Bank UAB, Zweigniederlassung Deutschland

Wenn du in Deutschland wohnst, dich ab dem 28. Mai 2024 bei Revolut angemeldet hast und eine IBAN erhalten hast, die mit DE beginnt, gilt diese Version unserer Beschwerderichtlinie für dich.

Wenn du dich vor diesem Datum bei Revolut angemeldet hast und/oder dein Konto keine IBAN hat, die mit DE beginnt, und du eine E-Mail von uns über die Übertragung auf die deutsche Zweigniederlassung erhalten hast, gilt diese Version unserer Beschwerderichtlinie für dich ab dem Datum, an dem du die Übertragung abgeschlossen hast. Wenn du die bis dahin geltende Beschwerderichtlinie sehen möchtest, scrolle bitte nach oben zu Teil I.

Wenn du nur mit jemandem über ein Problem sprechen möchtest, das dich beschäftigt, kontaktiere uns bitte über die Revolut App. In der Regel können wir die Angelegenheit auf diese Weise schnell klären. Wahrscheinlich benötigen wir die unten aufgeführten Informationen von dir.

**Betrug melden:** Um einen Betrug zu melden, kontaktiere bitte unsere Betrugsspezialisten über diesen [Link](#). Bitte beachte, dass der [Link](#) nur für Revolut Kund\*innen ist (wenn du nicht Revolut Kunde oder Kundin bist, kannst du den Betrug über deine Bank melden).

## Eine Beschwerde einreichen

Wenn du es vorziehst, kannst du deine Beschwerde über unser [Online-Formular](#) einreichen. Oder du kannst uns eine E-Mail an [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com) senden. Wir benötigen Folgendes von dir:

- deinen Nachnamen und Vornamen;

- Telefonnummer und E-Mail-Adresse, die mit deinem Konto verknüpft sind;
- was das Problem ist und wann das Problem aufgetreten ist; und
- deine Vorschläge, wie wir die Angelegenheit in Ordnung bringen können.

Wir schauen uns deine Beschwerde an und melden uns bei dir per E-Mail. Wir kommunizieren mit dir auf Deutsch, es sei denn, wir vereinbaren etwas anderes mit dir.

Ungeachtet dessen hast du immer das Recht, dich bei Beschwerden über unseren Service an die unten genannten außergerichtlichen Schlichtungsstellen zu wenden. Du hast auch das Recht, ein zuständiges Gericht anzurufen, wenn du der Meinung bist, dass wir gegen ein Gesetz verstoßen haben.

Wenn du mit unserem Service nicht zufrieden bist, werden wir versuchen, die beanstandeten Punkte in Ordnung zu bringen.

Wir geben immer unser Bestes, aber wir wissen auch, dass manchmal etwas schief geht.

Wenn du eine Beschwerde hast, kannst du uns jederzeit kontaktieren. Wir nehmen jede von dir an uns gesendete Beschwerde an und prüfen sie. Wir bestätigen den Eingang deiner Beschwerde innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Erhalt (es sei denn, wir haben deine Beschwerde bereits zu deiner Zufriedenheit gelöst). Wir teilen dir eine Referenznummer mit, die du im Zusammenhang mit deiner Beschwerde verwenden kannst, bis diese gelöst ist oder nicht mehr weiterverfolgt werden kann.

Unsere endgültige Antwort auf deine Beschwerde oder ein Schreiben, in dem erklärt wird, warum die endgültige Antwort noch nicht vorliegt, wird dir innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Einreichung deiner Beschwerde übermittelt, in Ausnahmefällen innerhalb von 35 Arbeitstagen (wir werden dich in diesem Fall informieren).

Wenn die 35 Arbeitstage verstrichen sind und deine Beschwerde nicht abgeholfen wurde, informieren wir dich über diese Tatsache und den voraussichtlichen Zeitrahmen, innerhalb dessen wir hoffen, deine Beschwerde zu lösen, sowie darüber, dass du das Recht hast, eine Beschwerde bei den unten genannten Behörden einzureichen.

## Außergerichtliche Schlichtungsstelle für Beschwerden im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen

**Für Verbraucher\*innen (Privatkund\*innen):** Wenn du mit unserer Lösung unzufrieden bist, kannst du deine Beschwerde an die zuständige Behörde weiterleiten. Die Zuständigkeit hängt davon ab, welche Gesellschaft bzw. welche Zweigniederlassung

von Revolut dir das Produkt oder die Dienstleistung, über die du dich beschwerst, zur Verfügung gestellt hat.

### **Beschwerden über regulierte Dienstleistungen, die von der Revolut Bank UAB, Zweigniederlassung Deutschland erbracht werden**

Wenn du Kunde der deutschen Zweigniederlassung der Revolut Bank UAB bist, werden die meisten Dienstleistungen reguliert und von der Zweigniederlassung erbracht (siehe Ausnahmen unten).

Solltest du mit der Art und Weise, wie wir deine Beschwerde über regulierte Dienstleistungen der Revolut Bank UAB, Zweigniederlassung Deutschland behandelt haben, unzufrieden sein, kannst du die Beschwerde kostenlos bei einer zuständigen außergerichtliche Schlichtungsstelle einreichen, die für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern zuständig ist. Das gilt für den Fall, dass die Antwort unserer Mitarbeiter nicht zu einer für dich zufriedenstellenden Lösung geführt hat oder wenn innerhalb von 35 Arbeitstagen keine Antwort erfolgt ist.

Wir nehmen am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ ([www.bankenombudsmann.de](http://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 Zahlungsdienstvertrag (§ 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](mailto: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.

Darüber hinaus hast du jederzeit die Möglichkeit, Verstöße von uns gegen sonstige Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen über Bankgeschäfte nach § 1 Abs. 1 Satz 2 KWG oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Abs. 1 Satz 2 ZAG bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) anzuzeigen. Die Beschwerde ist schriftlich oder in Textform an die BaFin, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn,

zu richten. Weitere Informationen zum Verfahren und das Online-Formular zur Einreichung deiner Beschwerde findest du unter [www.bafin.de](http://www.bafin.de).

### **Beschwerden über Dienstleistungen, die von der Revolut Bank UAB erbracht werden**

Auch wenn du Kunde der deutschen Zweigniederlassung der Revolut Bank UAB bist, können bestimmte Dienstleistungen für dich von der Revolut Bank UAB - Hauptsitz (LT) oder anderen Unternehmen und deren Tochtergesellschaften erbracht werden, wie z.B.: Revolut Insurance Europe UAB oder Revolut Securities Europe UAB. z.B.:

- Kreditdienstleistungen (Privatkredit, Kreditkarte, Ratenzahlung), die von der Revolut Bank UAB - Hauptsitz (LT) erbracht werden
- Versicherungsdienstleistungen, die von der Revolut Insurance Europe UAB erbracht werden
- Handelsdienstleistungen, die von der Revolut Securities Europe UAB erbracht werden

Falls du mit der Art und Weise, wie wir deine Beschwerde über regulierte Dienstleistungen der Revolut Bank UAB (LT), Revolut Insurance Europe UAB oder Revolut Securities Europe UAB behandelt haben, unzufrieden bist, kannst du dich innerhalb eines Jahres ab dem Datum, an dem du uns deine Beschwerde übermittelt hast, an die Bank of Lithuania wenden. Voraussetzung ist, dass du deine Beschwerde innerhalb von drei Monaten ab dem Tag, an dem du von der mutmaßlichen Verletzung deiner Rechte oder berechtigten Interessen, die sich aus der Vereinbarung mit uns ergeben, erfahren hast oder hättest erfahren müssen. In diesem Fall würde die Bank von Litauen als außergerichtliche Schlichtungsstelle fungieren, die sich mit Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und in der Republik Litauen zugelassenen Finanzdienstleistern befasst. Die Prüfung der Beschwerde bei der Bank of Lithuania ist kostenlos.

Ihre Adresse lautet: 4 Totoriu str, LT-01121 Vilnius/ Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Republik Litauen. Weitere Informationen findest du auf der Website der Schlichtungsstelle.

Die außergerichtliche Schlichtungsstelle für Verbraucherstreitigkeiten, die nicht die Zuständigkeiten der Bank of Lithuania betreffen, ist die State Consumer Rights Protection Authority. Ihre Adresse lautet: A. Goštauto g. 12, 01108 Vilnius, Republik Litauen. Weitere Informationen findest du auf deren Website. Du kannst dich auch auf die gesetzlichen Verbraucherschutzbestimmungen des EWR-Landes berufen, in dem du lebst.

### **Beschwerden über von der Revolut Trading Limited erbrachten Handelsdienstleistungen**

Wenn wir deine Erwartungen nicht erfüllt haben, kannst du deine Beschwerde kostenlos an den britischen Financial Ombudsman Service weiterleiten. Die Kontaktdaten findest du hier: [Financial Ombudsman Service: unsere Homepage](#). Denk nur daran, dies innerhalb von sechs Monaten nach dem Datum dieser E-Mail zu tun. Wenn du innerhalb dieses Zeitraums keine Beschwerde einreichst, kann der Ombudsmann deine Beschwerde nicht berücksichtigen, es sei denn, er ist der Ansicht, dass die Verzögerung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist. Du kannst auch das Merkblatt für Verbraucher lesen, das weitere Informationen enthält: Unser Merkblatt für Verbraucher : '[Möchtest du deine Beschwerde weiterführen?](#)'.

### **Beschwerden über nicht regulierte Dienstleistungen, die von der Revolut LTD (UK) erbracht werden**

Revolut LTD kann dir bestimmte nicht regulierte Dienstleistungen anbieten, wie z.B.:

- Kryptowährung
- Edelmetalle
- Nicht regulierte Bestandteile des Produkts Stays (Buchungsprozess, Immobilien-Check-in und Standard)
- Flughafen-Lounges
- Shops
- Rewards
- Bestimmte Einzelhandels-App-Funktionalitäten (z. B. Plan Partnerschaften)

Da diese Dienstleistungen nicht von der Financial Conduct Authority reguliert werden, kann der Financial Ombudsman Service nicht einbezogen werden, wenn du eine Beschwerde hast.

Wenn du ein **Geschäftskunde** bist und unzufrieden damit bist, wie wir deine Beschwerde behandelt haben, hast du das Recht, jedes zuständige Gericht anzurufen, wenn du denkst, dass wir gegen das Gesetz verstoßen haben.

### **Außergerichtliche Schlichtungsstelle für Beschwerden im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten**

Du hast das Recht datenschutzbezogene Beschwerden an deine örtliche Datenschutzbehörde zu richten. Die Zuständigkeit für Beschwerden ist in Deutschland auf verschiedene Datenschutzaufsichtsbehörden aufgeteilt. Weitere Informationen findest du auf der [Internetseite](#).

Die für dich zuständige Behörde findest du auf der Website des European Protection Board:

[https://www.edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members\\_de](https://www.edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_de)

Im Europäischen Wirtschaftsraum ist unsere grenzüberschreitende Datenschutzbehörde die staatliche Datenschutzaufsichtsbehörde Litauens. Ihre Adresse lautet: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, Republik Litauen; E-Mail: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt).