

This page consists of three Parts:

Part I: Complaints Policy for Revolut Bank UAB customers (English)

Part II: Complaints Policy for Revolut Bank UAB, German Branch customers (German / deutsch)

Part III: Complaints Policy for Revolut Bank UAB, German Branch customers (English courtesy translation)

If you are a customer of Revolut Bank UAB, the English version of the Complaints Policy is binding and can be found in Part I. A courtesy translation into German can be found [here](#).

If you reside in Germany and have received an account with an IBAN starting with DE, you are a customer of the Revolut Bank UAB, Zweigniederlassung Deutschland (German Branch), otherwise you are a customer of Revolut Bank UAB. For customers of Revolut Bank UAB, Zweigniederlassung Deutschland, the German version of the Complaints Policy is binding and can be found in Part II. A courtesy translation into English can be found in Part III.

Part I

Complaints Policy of Revolut Bank UAB

If you live in Germany and your Revolut account does not have an IBAN beginning with DE, this version of our Complaints Policy applies to you. If you would like to see the previous version of this policy, please click [here](#).

If you'd just like to speak to someone about an issue that's concerning you, please contact us through the Revolut app. We can usually settle matters quickly this way. You'll probably need to give us the information below.

Reporting fraud: To report fraud, please contact our fraud specialists by following this link. Please be aware that the [link](#) is only for Revolut customers (if you are not a Revolut customer you can report fraud through your bank).

How to make a complaint

If you prefer, you can make your complaint using our [online form](#). Or you can email us at formalcomplaints@revolut.com.

You'll need to tell us:

- your name and surname;
- phone number and email address associated with your account;
- what the issue is and when the problem arose;
- your suggestions how you'd like us to put the matter right.

We'll look into your complaint and respond to you by email. We will communicate with you in English or Lithuanian, unless we tell you otherwise. Irrespective of the above, you always have the right to approach the out-of-court dispute resolution authorities mentioned below in relation to any complaint about our service. You also have the right to apply to any competent court if you think we have breached the law.

If you're unhappy with our service, we'll try to put things right

We always do our best, but we realise that sometimes things go wrong.

If you have a complaint, please contact us. We will accept and consider any complaint sent by you to us. We will acknowledge receipt of your complaint within five business days of us receiving your complaint (unless we have already resolved your complaint to your satisfaction). Our final response to your complaint, or a letter explaining why the final response has not been completed, will be provided to you within 15 business days after your complaint has been submitted, and in exceptional circumstances, within 35 business days (in which case we will inform you).

If the 35 business days have elapsed and your complaint has not been resolved, we will inform you of this fact and of the anticipated timeframe within which we hope to resolve your complaint, as well as that you have the right to make a complaint to the authorities named below.

Out of court dispute resolution authority for complaints related to financial services

For consumers (non-business customers): If you're unhappy with our resolution, you can refer your complaint to the relevant authority. The jurisdiction depends on which Revolut legal entity provided you with the product or service you're complaining about.

Complaints about regulated services provided by the Revolut Bank UAB

If you're a customer of Revolut Bank UAB, most of the services are regulated and provided to you by the Revolut Bank UAB and its subsidiaries, such as Revolut

Insurance Europe UAB or Revolut Securities Europe UAB.

List of regulated services provided to personal account owners in the EEA:

- Current account services;
- Plus, Premium and Metal or Ultra services;
- Promotions (Free Trials);
- Revolut <18;
- Demand deposit account services;
- Account switching;
- Credit services;
- Trading services (provided by Revolut Securities Europe UAB);
- Insurance services (provided by Revolut Insurance Europe UAB).

If you are unhappy with how we have dealt with your complaint about regulated services provided by the Revolut Bank UAB, Revolut Insurance Europe UAB or Revolut Securities Europe UAB, you can refer it to the Bank of Lithuania within one year from the date you submitted your complaint to us. The condition for this is that you have submitted your complaint to us within three months from the date on which you learnt or should have learnt of the alleged violation of your rights or legitimate interests arising from the agreement with us. In this case, the Bank of Lithuania would act as an out-of-court dispute resolution authority dealing with disputes between consumers and financial service providers authorised in the Republic of Lithuania. The examination of the complaint at the Bank of Lithuania is free of charge.

Its address is: 4 Totoriu str, LT-01121 Vilnius/ Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, the Republic of Lithuania. . Further information can be found on their [website](#).

The out-of-court dispute resolution authority for consumer disputes that do not fall within the competence of the Bank of Lithuania is the State Consumer Rights Protection Authority. Its address is: A. Goštauto g. 12, 01108 Vilnius, the Republic of Lithuania. Further information can be found on their [website](#). You can also refer to the statutory consumer protection provisions of the EEA country where you live.

Complaints about unregulated services provided by the Revolut LTD (UK)

Revolut LTD might provide you with certain unregulated services, such as:

- Cryptocurrency;
- Precious Metals;
- Unregulated elements of the Stays product (booking process, property check-in and standard);

- Airport lounges;
- SmartDelay;
- Shops;
- Rewards;
- Certain retail app functionalities (e.g. Plan Partnerships).

As these services are not regulated by the Financial Conduct Authority, the Financial Ombudsman Service cannot get involved if you have a complaint.

Complaints about trading services provided by the Revolut Trading Limited

If we didn't meet your expectations, you can refer your complaint to the UK Financial Ombudsman Service free of charge. You can find their contact details here: [Financial Ombudsman Service: our homepage](#). Just remember to do this within six months from the date of this email.

If you don't raise a complaint during this timeframe, the Ombudsman will not be able to consider your complaint unless they believe that the delay is due to exceptional circumstances. You can also refer to their consumer leaflet, for more information: Our consumer leaflet: '[Want to take your complaint further?](#)'.

If you are a business customer and you are unhappy with how we have dealt with your complaint, you have the right to apply to any competent court if you think we have breached the law.

Out of court dispute resolution authority for complaints related to the processing of personal data

You have the right to make a complaint to the State Data Protection Inspectorate ("SDPI"), the Lithuanian supervisory authority for data protection issues. The address of the SDPI is: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, the Republic of Lithuania; e-mail: ada@ada.lt. You can find more information on their [website](#).

Part 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 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 der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank oder der Bundesanstalt für

Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) einreichen, je nachdem, um welchen Bereich der Dienstleistung es sich handelt. 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.

Die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank ist als amtliche Verbraucherschlichtungsstelle zuständig für die für Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 bis 5 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG).

In den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank fallen insbesondere Streitigkeiten im Zusammenhang mit

- Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen
- Verbraucherdarlehen und anderen Finanzierungshilfen, , wie bestimmte Leasingtransaktionen und deren Vermittlung
- Zahlungsdienste, wie Überweisungen, Lastschriften und Kartenzahlungen
- Basiskonten und Informationen über Zahlungskonten.

Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank lauten wie folgt:

Website: <https://www.bundesbank.de/en>

Telefon: +49(0) 69 9566-33232

E-Mail: schlichtungs@bundesbank.de

Kontaktformular: <https://www.bundesbank.de/de/service/schlichtungsstelle>

Anschrift: Deutsche Bundesbank

- Schlichtungsstelle -

Wilhelm-Epstein-Straße 14

60431 Frankfurt am Main

Postfach 10 06 02

60006 Frankfurt am Main

Die Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) ist als amtliche Verbraucherschlichtungsstelle zuständig für Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Satz 1 Nummer 6 und 7 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG). Sie ist zuständig für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten in Bezug auf:

- die Bestimmungen des Kapitalanlagegesetzbuchs (KAGB), wenn Verbraucher an der Streitigkeit beteiligt sind
- sonstige Bestimmungen im Zusammenhang mit Verträgen über Bankgeschäfte, wie z. B. die Gewährung von Darlehen und Akzeptkrediten (Kreditgeschäft) nach § 1 Abs. 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes (KWG)

- Finanzdienstleistungen wie die Anschaffung und die Veräußerung von Finanzinstrumenten im fremden Namen für fremde Rechnung (Abschlussvermittlung) zwischen Verbrauchern und nach dem Kreditwesengesetz beaufsichtigten Unternehmen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 KWG.

Du kannst dich in den oben genannten Fällen an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht wenden.

Die Kontaktdaten der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) lauten wie folgt:

Website: https://www.bafin.de/EN/Homepage/homepage_node.html

Telefon: +49(0) 228 4108-0

E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

Adresse: Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Referat ZR 3

Graurheindorfer Straße 104
53117 Bonn

Bitte beachte, dass die Sprache beider Schlichtungsverfahren Deutsch ist und dein Antrag in deutscher Sprache eingereicht werden muss, um von den lokalen Behörden akzeptiert zu werden.

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

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.

Part III

Complaints Policy of Revolut Bank UAB, Zweigniederlassung Deutschland (German Branch)

If you live in Germany, signed up with Revolut as of 28 May 2024 and received an IBAN starting with DE, this version of our Complaints Policy applies to you.

If you have signed up with Revolut before this date and/or your account does not have an IBAN starting with DE and you have received an email from us about the transfer to the German Branch of Revolut Bank UAB, this version of our Complaints Policy will apply to you from the date you completed the transfer. If you would like to see the Complaints Policy that applies until then, please scroll up to Part I.

If you'd just like to speak to someone about an issue that's concerning you, please contact us through the Revolut app. We can usually settle matters quickly this way. You'll probably need to give us the information below.

Reporting fraud: To report fraud, please contact our fraud specialists by following this [link](#). Please be aware that the link is only for Revolut customers (if you are not a Revolut customer you can report fraud through your bank).

How to make a complaint

If you prefer, you can make your complaint using our [online form](#). Or you can email us at formalcomplaints@revolut.com.

You'll need to tell us:

- your name and surname;
- phone number and email address associated with your account;
- what the issue is;
- when the problem arose;
- your suggestions how you'd like us to put the matter right.

We'll look into your complaint and respond to you by email. We will communicate with you in German, unless we agree otherwise with you.

Irrespective of the above, you always have the right to contact the out-of-court dispute resolution authorities mentioned below in relation to any complaint about our service. You also have the right to apply to any competent court if you think we have breached the law.

If you're unhappy with our service, we'll try to put things right

We always do our best, but we realise that things sometimes go wrong.

If you have a complaint, please contact us. We will accept and review every complaint you send to us. We will acknowledge receipt of your complaint within five business days of us receiving your complaint (unless we have already resolved your complaint to your satisfaction). We will provide you a case reference number that you can use in relation to your complaint until it is resolved or cannot be progressed any further.

Our final response to your complaint, or a letter explaining why the final response has not been completed, will be provided to you within 15 business days of the complaint being submitted and in the event of exceptional circumstances, within 35 business days (in which case we will inform you). If the 35 business days have elapsed and your

complaint has not been resolved, we will inform you of this fact and of the anticipated timeframe within which we hope to resolve your complaint, as well as that you have the right to make a complaint to the authorities named below.

Out of court dispute resolution authority for complaints related to financial services

For consumers (non-business customers): If you're unhappy with our resolution, you can refer your complaint to the competent authority. The jurisdiction depends on which Revolut legal entity or branch provided you with the product or service you're complaining about.

Complaints about regulated services provided by the Revolut Bank UAB, German branch

If you're a customer of the German Branch of Revolut Bank UAB, most of the services are regulated and provided to you by the branch (see exceptions below).

If you are unhappy with how we have dealt with your complaint about regulated services provided by the German branch of Revolut Bank UAB, you can refer the complaint free of charge to the arbitration board at the Deutsche Bundesbank (Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank) or the Federal Financial Supervisory Authority (Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, BaFin), depending on the disputed area of service. This applies if the response given to you by our employees has not led to a solution that is satisfactory to you or if there has not been a response within 35 business days.

The arbitration board at the Deutsche Bundesbank as an official consumer arbitration board is responsible for disputes pursuant to Section 14 (1) sentence 1 numbers 1 to 5 of the German Injunctions Act (UKlaG).

In particular, disputes in connection with the following fall within the jurisdiction of the arbitration board at the Deutsche Bundesbank

- distance contracts for financial services;
- consumer loans and other financial aids, such as certain leasing transactions and their brokerage;
- payment services, such as credit transfers, direct debits and card payments;
- basic accounts and information on payment accounts.

The contact details of the arbitration board at the Deutsche Bundesbank are as follows:

Website: <https://www.bundesbank.de/en>

Telephone: +49(0) 69 9566-33232

E-mail: schlichtungs@bundesbank.de

Contact form: <https://www.bundesbank.de/de/service/schlichtungsstelle>

Address: Deutsche Bundesbank

- Schlichtungsstelle -

Wilhelm-Epstein-Street 14

60431 Frankfurt am Main

Post Box 10 06 02

60006 Frankfurt am Main

The Arbitration Board at the Federal Financial Supervisory Authority (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, BaFin) as an official consumer arbitration board is responsible for disputes pursuant to Section 14 (1) sentence 1 numbers 6 and 7 of the German Injunctions Act (UKlaG).

It is responsible for the out-of-court resolution of disputes relating to:

- the provisions of the German Investment Code (Kapitalanlagegesetzbuch – KAGB) if in consumers are involved in the dispute;
- other provisions in connection with contracts relating to banking transactions, such as the granting of loans and acceptance credits (credit business) in accordance with Section 1 (1) sentence 2 of the German Banking Act (Kreditwesengesetz – KWG);
- financial services such as the purchase and sale of financial instruments in the name of third parties for the account of third parties (acquisition brokerage) between consumers and companies supervised under the German Banking Act in accordance with Section 1 (1a) sentence 2 KWG.

You can contact the Federal Financial Supervisory Authority (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, BaFin) in the above mentioned cases.

The contact details of the Federal Financial Supervisory Authority (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, BaFin) are as follows:

Website: https://www.bafin.de/EN/Homepage/homepage_node.html

Telephone: +49(0) 228 4108-0

Email: schlichtungsstelle@bafin.de

Address: Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Referat ZR 3

Graurheindorfer Straße 104

53117 Bonn

Please note that the language of both arbitration procedures is German and your application must be submitted in German in order to be accepted by the local authorities.

Complaints about services provided by the Revolut Bank UAB

Even if you're a customer of the German Branch of Revolut Bank UAB, certain services might be provided to you by the Revolut Bank UAB - Head Office (LT) or other entities and their subsidiaries, such as: Revolut Insurance Europe UAB or Revolut Securities Europe UAB:

- Credit services (Personal loan, Credit card, Buy Now Pay Later) provided by Revolut Bank UAB - Head Office (LT);
- Insurance services provided by the Revolut Insurance Europe UAB;
- Trading services provided by the Revolut Securities Europe UAB.

If you are unhappy with how we have dealt with your complaint about regulated services provided by the Revolut Bank UAB (LT), Revolut Insurance Europe UAB or Revolut Securities Europe UAB, you can refer it to the Bank of Lithuania within one year from the date you submitted your complaint to us. The condition for this is that you have submitted your complaint to us within three months from the date on which you learnt or should have learnt of the alleged violation of your rights or legitimate interests arising from the agreement with us. In this case, the Bank of Lithuania would act as an out-of-court dispute resolution authority dealing with disputes between consumers and financial service providers authorised in the Republic of Lithuania. The examination of the complaint at the Bank of Lithuania is free of charge.

Its address is: 4 Totorių str, LT-01121 Vilnius/ Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, the Republic of Lithuania. Further information can be found on their website.

The out-of-court dispute resolution authority for consumer disputes that do not fall within the competence of the Bank of Lithuania is the State Consumer Rights Protection Authority. Its address is: A. Goštauto g. 12, 01108 Vilnius, the Republic of Lithuania. Further information can be found on their website. You can also refer to the statutory consumer protection provisions of the EEA country where you live.

Complaints about trading services provided by the Revolut Trading Limited

If we didn't meet your expectations, you can refer your complaint to the UK Financial Ombudsman Service free of charge. You can find their contact details here: [Financial Ombudsman Service: our homepage](#). Just remember to do this within six months from the date of this email.

If you don't raise a complaint during this timeframe, the Ombudsman will not be able to consider your complaint unless they believe that the delay is due to exceptional circumstances. You can also refer to their consumer leaflet, for more information: Our consumer leaflet: '[Want to take your complaint further?](#)'.

Complaints about unregulated services provided by the Revolut LTD (UK)

Revolut LTD might provide you with certain unregulated services, such as:

- Cryptocurrency;
- Precious Metals;
- Unregulated elements of the Stays product (booking process, property check-in and standard);
- Airport lounges;
- SmartDelay;
- Shops;
- Rewards;
- Certain retail app functionalities (e.g. Plan Partnerships).

As these services are not regulated by the Financial Conduct Authority, the Financial Ombudsman Service cannot get involved if you have a complaint.

If you are a business customer and you are unhappy with how we have dealt with your complaint, you have the right to apply to any competent court if you think we have breached the law.

Out of court dispute resolution authority for complaints related to the processing of personal data

You have the right to address data protection-related complaints to your local data protection authority. In Germany, responsibility for complaints is divided among various data protection supervisory authorities. You can find more information on the [website](#).

You will find the authority responsible for you on the website of the European Protection Board: www.edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_en

In the European Economic Area, our cross-border data protection authority is the Lithuanian State Data Protection Inspectorate. Its address is: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, Republic of Lithuania; e-mail: ada@ada.lt.