

Klachtenbeleid vóór de migratie

Als je een klant bent die zich heeft aangemeld vóór de opening van het bijkantoor van Revolut Bank UAB in Nederland ("Bijkantoor") en nog niet naar het bijkantoor bent gemigreerd, vind je hieronder het klachtenbeleid dat dan voor jou geldt.

Hoe kan ik een klacht indienen?

Als je met iemand wilt praten over een probleem waar je mee zit, neem dan contact met ons op via de Revolut-app. Zo kunnen we dit soort zaken meestal vlot afhandelen. Je moet ons waarschijnlijk de onderstaande informatie geven. Als je wilt, kun je je klacht ook indienen met [ons online formulier](#). Of je kunt ons een e-mail sturen op formalcomplaints@revolut.com. Hierbij moet je het volgende vermelden:

- je naam en achternaam;
- het telefoonnummer en e-mailadres dat bij je betaalrekening horen;
- wat er gebeurde toen het probleem zich voordeed;
- hoe je zou willen dat wij de zaak oplossen.

Wij zullen je klacht onderzoeken en je een reactie sturen via e-mail. Wij zullen met je in het Engels communiceren, tenzij we je iets anders vertellen of met je afspreken. Ongeacht het bovenstaande heb je altijd het recht om voor klachten over onze diensten contact op te nemen met de hieronder genoemde autoriteiten voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Je hebt ook het recht om een beroep te doen op een bevoegde rechtbank als je denkt dat we de wet hebben overtreden.

Als je ontevreden bent met onze dienstverlening, zullen we proberen om dit recht te zetten

We doen altijd ons best, maar we beseffen dat er soms weleens iets mis gaat.

Als je een klacht hebt, neem dan contact met ons op. We zullen elke klacht die je naar ons stuurt, accepteren en in overweging nemen. Wij bevestigen de ontvangst van je klacht binnen vijf werkdagen nadat wij je klacht hebben ontvangen (tenzij wij je klacht al naar tevredenheid hebben opgelost).

- Als je klacht te maken heeft met een betaaldienst, ontvang je onze definitieve reactie op je klacht, of een brief waarin wordt uitgelegd waarom de definitieve reactie nog niet is voltooid, binnen 15 werkdagen na het indienen van je klacht. In uitzonderlijke omstandigheden kan het tot 35 werkdagen duren (we laten het je weten als dit het geval is).
- Voor andere soorten diensten geven we je binnen 15 dagen een definitief antwoord, hoewel het in sommige gevallen tot 56 dagen kan duren. Als we meer informatie van je nodig hebben, kan het tijdsbestek worden verlengd en houden we je op de hoogte.

Als de hierboven vermelde tijdsbestekken zijn verstreken en je klacht nog niet is opgelost, zullen we je hiervan op de hoogte stellen. We zullen je ook laten weten binnen welk tijdsbestek we hopen je klacht op te lossen en dat je het recht hebt om een klacht in te dienen bij de hieronder genoemde instanties.

Autoriteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor klachten met betrekking tot financiële diensten

Als je niet tevreden bent met onze oplossing, kun je je klacht voorleggen de relevante autoriteit. Welke autoriteit dat is, hangt af van de juridische entiteit van Revolut die je het product of de dienst heeft geleverd waarover je een klacht indient.

- **Klachten over geregleerde diensten geleverd door Revolut Bank UAB (exclusief Savings Vaults), Revolut Insurance Europe UAB en Revolut Securities Europe UAB**

Als je een klant van Revolut Bank UAB bent, worden de meeste diensten geregleerd en aan je geleverd door Revolut Bank UAB en haar dochterondernemingen, zoals: Revolut Insurance Europe UAB en Revolut Securities Europe UAB.

Lijst van geregleerde diensten die door de Revolut Bank UAB aan eigenaren van persoonlijke rekeningen worden geleverd:

- Betaalrekening
- Plus, Premium, Metal en Ultra
- Revolut <18
- Revolut Pro-rekening
- Overstappen van rekening

Lijst van geregleerde diensten die door Revolut Securities Europe UAB aan eigenaren van persoonlijke rekeningen worden geleverd:

- Trading en beleggen

Als je vóór 16 maart 2023 bent ingestapt bij onze trading- en beleggingsdiensten, bekijk dan hieronder het gedeelte "Klachten over trading- en beleggingsdiensten geleverd door Revolut Trading Limited".

Lijst van geregleerde diensten die door Revolut Insurance Europe UAB aan eigenaren van persoonlijke rekeningen worden geleverd:

- Verzekering

Als je niet tevreden bent over hoe we je klacht over de hierboven vermelde geregleerde diensten hebben afgehandeld, kun je deze binnen een jaar na de datum waarop je ons je klacht hebt gestuurd, voorleggen aan de Bank van Litouwen. Je moet dan je klacht bij ons hebben ingediend binnen drie maanden vanaf de dag waarop je de vermeende schending van je rechten of legitieme belangen die voortvloeien uit de overeenkomst met ons ontdekte, of had moeten ontdekken. In dit geval treedt de Bank van Litouwen op als een instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners met een vergunning in de Republiek Litouwen. Het adres is: Žalgirio str. 90, 09303, Vilnius, de

Republiek Litouwen. Meer informatie kun je vinden op hun website. Het onderzoek van de klacht door de Bank van Litouwen is gratis.

De autoriteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor consumentengeschillen die geen verband houden met de bevoegdheden van de Bank van Litouwen, is de Litouwse staatsautoriteit voor de bescherming van consumentenrechten. Het adres is: Vilniaus str. 25, 01402, Vilnius, de Republiek Litouwen. Meer informatie kun je vinden op hun website. Je kunt je ook beroepen op de verplichte regels voor consumentenbescherming van het land in de Europese Economische Ruimte waar je woont.

- **Klachten over Savings Vaults verstrekt door Revolut Bank UAB**

Als je niet tevreden bent over hoe we je klacht hebben behandeld, kun je deze voorleggen aan de Litouwse Autoriteit voor consumentenrechten (VVTAT). In dit geval treedt de Litouwse Autoriteit voor consumentenrechten op als een instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting die je klacht behandelt met betrekking tot Savings Vaults en die voortvloeit uit de Voorwaarden voor Savings Vaults die tussen jou en Revolut Bank UAB zijn gesloten. Het adres is: Vilniaus str. 25, 01402, Vilnius, de Republiek Litouwen. Meer informatie kun je vinden op hun website: [VVTAT](#).

Je kunt je ook beroepen op de verplichte regels voor consumentenbescherming van het land in de Europese Economische Ruimte waar je woont. Je hebt ook het recht om een beroep te doen op een bevoegde rechtbank als je denkt dat we de wet hebben overtreden.

Als je klacht betrekking heeft op de diensten van de bank die je deposito in ontvangst heeft genomen onder de klantenovereenkomst tussen jou en de bank, volg dan de stappen die worden beschreven in de klantenovereenkomst om een klacht in te dienen.

- **Klachten over trading- en beleggingsdiensten geleverd door Revolut Trading Limited**

Trading- en beleggingsdiensten in de Europese Economische Ruimte ("EER") worden geleverd door Revolut Securities Europe UAB (Konstitucijos ave. 21B, Vilnius, Litouwen, LT-08130), dat door de Bank van Litouwen als makelaarskantoor is erkend. Als je vóór 16 maart 2023 bent ingestapt bij onze trading- en beleggingsdiensten, kan Revolut Trading Ltd (nr. 832790) je dienstverlener zijn. Revolut Trading Ltd is een dochteronderneming van Revolut Ltd en een aangewezen vertegenwoordiger van Resolution Compliance Ltd, dat is geautoriseerd en wordt gereguleerd door de Financial Conduct Authority.

Als we niet aan je verwachtingen hebben voldaan, kun je je klacht gratis voorleggen aan de Britse Financial Ombudsman Service. Je kunt de contactgegevens hier vinden: [Financial Ombudsman Service: onze startpagina](#). Vergeet niet om dit binnen zes maanden na de datum van deze e-mail te doen.

Als je je klacht niet binnen dit tijdsbestek indient, kan de Ombudsman deze niet in overweging nemen, tenzij de Ombudsman van mening is dat de vertraging het gevolg was van uitzonderlijke omstandigheden. Voor meer informatie kun je ook de consumentenfolder van de Ombudsman raadplegen, hier: [Onze consumentenfolder: 'Wil je verder gaan met je klacht?'](#).

- **Klachten over ongereguleerde diensten die worden geleverd door Revolut LTD (VK)**

Revolut LTD kan je bepaalde ongereguleerde diensten leveren, zoals:

- Luchthavenlounges

- Edele Metalen
 - SmartDelay
 - Shops
 - Rewards
 - Ongereguleerde onderdelen van het product Stays (boekingsproces, inchecken en standaard)
- Aangezien deze diensten niet worden gereguleerd door de Financial Conduct Authority, kan de Financial Ombudsman Service niets doen als je klacht hebt.

Autoriteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor klachten met betrekking tot de verwerking van persoonlijke gegevens

Klachten over gegevensbescherming kunnen worden gericht aan je [lokale autoriteit voor gegevensbescherming](#). In de Europese Economische Ruimte is onze grensoverschrijdende autoriteit voor gegevensbescherming de Litouwse Overheid inspectie voor gegevensbescherming ([website](#)).

Klachtenbeleid na migratie voor Nederlandse klanten van Revolut Bank UAB

Als je een Nederlandse klant bent die zich heeft aangemeld na de opening van het bijkantoor van Revolut Bank UAB in Nederland ("Bijkantoor"), of als je al naar het bijkantoor was gemigreerd, vind je hieronder het klachtenbeleid dat op jou van toepassing is.

Als je je aanmeldt bij Revolut na de opening van het bijkantoor, is deze versie van onze voorwaarden op jou van toepassing.

Als je je al eerder hebt aangemeld bij Revolut en een e-mail van ons hebt ontvangen over de overplaatsing naar het Bijkantoor, dan is deze versie van het Klachtenbeleid ook op jou van toepassing vanaf de datum die in die e-mail wordt vermeld. Als je het klachtenbeleid wilt zien dat tot die tijd van toepassing is, klik dan hier.

Hoe kan ik een klacht indienen?

Als je met iemand wilt praten over een probleem waar je mee zit, neem dan contact met ons op via de Revolut-app. Zo kunnen we dit soort zaken meestal vlot afhandelen. Je moet ons waarschijnlijk de onderstaande informatie geven. Als je wilt, kun je je klacht ook indienen met [ons online formulier](#). Of je kunt ons een e-mail sturen op formalcomplaints@revolut.com. Wij verzoeken je vriendelijk geen klachten te sturen naar ons kantooradres in Nederland. Voor een snelle oplossing van eventuele zorgen of problemen, neem even contact met ons op via onze aangewezen klachtenkanalen.

Hierbij moet je het volgende vermelden:

- je naam en achternaam;
- het telefoonnummer en e-mailadres dat bij je rekening horen;

- wat het probleem is;
- wanneer het probleem is ontstaan; en
- hoe je zou willen dat wij de zaak oplossen.

Wij zullen je klacht onderzoeken en je een reactie sturen via e-mail. Wij zullen met je in het Engels communiceren, tenzij we je iets anders vertellen of iets anders afspreken met je. Ongeacht het bovenstaande heb je altijd het recht om voor klachten over onze diensten contact op te nemen met de hieronder genoemde autoriteiten voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Je hebt ook het recht om een beroep te doen op een bevoegde rechtbank als je denkt dat we de wet hebben overtreden.

Als je ontevreden bent met onze dienstverlening, zullen we proberen om dit recht te zetten

We doen altijd ons best, maar we beseffen dat er soms weleens iets mis gaat. Als je een klacht hebt, neem dan contact met ons op. We zullen elke klacht die je naar ons stuurt, accepteren en in overweging nemen. Wij bevestigen de ontvangst van je klacht binnen vijf werkdagen nadat wij je klacht hebben ontvangen (tenzij wij je klacht al naar tevredenheid hebben opgelost). Wij geven je een referentienummer dat je kunt gebruiken met betrekking tot je klacht totdat deze is opgelost of niet verder kan worden behandeld.

- Als je klacht te maken heeft met een betaaldienst, ontvang je onze definitieve reactie op je klacht, of een brief waarin wordt uitgelegd waarom de definitieve reactie niet kon worden voltooid, binnen 15 werkdagen na het indienen van je klacht. In uitzonderlijke omstandigheden kan het tot 35 werkdagen duren (we laten het je weten als dit het geval is).
- Voor andere soorten diensten geven we je binnen 15 dagen een antwoord, hoewel het in sommige gevallen tot 56 dagen kan duren. Als we meer informatie van je nodig hebben, kan het tijdsbestek worden verlengd en houden we je op de hoogte.

Als de hierboven vermelde tijdsbestekken zijn verstreken en je klacht nog niet is opgelost, zullen we je hiervan op de hoogte stellen. We zullen je ook laten weten binnen welk tijdsbestek we hopen je klacht op te lossen en dat je het recht hebt om een klacht in te dienen bij de hieronder genoemde instanties.

Autoriteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor klachten met betrekking tot financiële diensten

Als je niet tevreden bent met onze oplossing, kun je je klacht voorleggen aan de relevante autoriteit. Welke autoriteit dat is, hangt af van de juridische entiteit van Revolut die je het product of de dienst heeft geleverd waarover je een klacht indient.

- **Klachten over gereuleerde diensten geleverd door het bijkantoor van Revolut Bank UAB in Nederland**

Als je klant bent van het Bijkantoor, worden de meeste diensten gereuleerd en aan je geleverd door het Bijkantoor (voor uitzonderingen, zie hieronder).

Als je niet tevreden bent over hoe we je klacht over gereguleerde diensten die door het Bijkantoor wordt geleverd hebben afgehandeld. Dat kan bijvoorbeeld doordat het niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, of als er binnen 56 dagen na je indiening van de klacht geen reactie is geweest. Je kan dan in dergelijke gevallen je klacht kosteloos voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Belangrijk: je kan een klacht bij Kifid indienen binnen 1 jaar na de datum waarop je de klacht voor het eerst bij ons hebt ingediend, of binnen 3 maanden na ontvangst van een definitieve oplossing van ons. Let ook op dat de uitspraak van het Kifid niet-bindend is. Als je het niet eens bent met de niet-bindende uitspraak, dan kan je de zaak nog aan de rechter voorleggen. Dat geldt ook voor ons.

De contactgegevens voor het KiFid zijn:

Postadres: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Bezoekadres: Kantoren Stichtage, Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag

E-mail: fd@kifid.nl

Telefoon: 070 333 8999

Website: www.kifid.nl

- **Klachten over gereguleerde diensten geleverd door Revolut Bank UAB (exclusief Savings Vaults), Revolut Insurance Europe UAB en Revolut Securities Europe UAB**

Zelfs als je een klant van het Bijkantoor bent, kunnen bepaalde diensten aan je worden geleverd door Revolut Bank UAB en haar dochterondernemingen, zoals: Revolut Insurance Europe UAB en Revolut Securities Europe UAB.

Lijst van gereguleerde diensten die door Revolut Securities Europe UAB aan eigenaren van persoonlijke rekeningen worden geleverd

- Trading en beleggen

Als je vóór 16 maart 2023 bent ingestapt bij onze trading- en beleggingsdiensten, bekijk dan hieronder het gedeelte "Klachten over trading- en beleggingsdiensten geleverd door Revolut Trading Limited".

Lijst van gereguleerde diensten die door Revolut Insurance Europe UAB aan eigenaren van persoonlijke rekeningen worden geleverd

- Verzekering

Als je niet tevreden bent over hoe we je klacht over de hierboven vermelde diensten hebben afgehandeld, kun je deze binnen een jaar na de datum waarop je ons je klacht hebt gestuurd, voorleggen aan de Bank van Litouwen. Je moet dan je klacht bij ons hebben ingediend binnen drie maanden vanaf de dag waarop je de vermeende schending van je rechten of legitieme belangen die voortvloeien uit de overeenkomst met ons ontdekte, of had moeten ontdekken. In dit geval treedt de Bank van Litouwen op als een instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners met een vergunning in de Republiek Litouwen. Het onderzoek van de klacht door de Bank van Litouwen is gratis. Het adres is: Žalgirio str. 90, 09303, Vilnius, de Republiek Litouwen. Meer informatie kun je vinden op hun website.

De autoriteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor consumentengeschillen die geen verband houden met de bevoegdheden van de Bank van Litouwen, is de Litouwse staatsautoriteit voor de bescherming van consumentenrechten. Het adres is: Vilniaus str. 25, 01402, Vilnius, de Republiek Litouwen. Meer informatie kun je vinden op hun website. Je kunt je

ook beroepen op de verplichte regels voor consumentenbescherming van het land in de Europese Economische Ruimte waar je woont.

- **Klachten over Savings Vaults verstrekt door de Revolut Bank UAB**

Als je niet tevreden bent over hoe we je klacht hebben behandeld, kun je deze voorleggen aan de Litouwse Autoriteit voor consumentenrechten (VVTAT). In dit geval treedt de Litouwse Autoriteit voor consumentenrechten op als een instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting die je klacht behandelt met betrekking tot Savings Vaults en die voortvloeit uit de Voorwaarden voor Savings Vaults die tussen jou en Revolut Bank UAB zijn gesloten. Het adres is: Vilniaus str. 25, 01402, Vilnius, de Republiek Litouwen. Meer informatie kun je vinden op hun website: [VVTAT](#).

Je kunt je ook beroepen op de verplichte regels voor consumentenbescherming van het land in de Europese Economische Ruimte waar je woont. Je hebt ook het recht om een beroep te doen op een bevoegde rechtbank als je denkt dat we de wet hebben overtreden.

Als je klacht betrekking heeft op de diensten van de bank die je deposito in ontvangst heeft genomen onder de klantenovereenkomst tussen jou en de bank, volg dan de stappen die worden beschreven in de klantenovereenkomst om een klacht in te dienen.

- **Klachten over trading- en beleggingsdiensten geleverd door Revolut Trading Limited**

Trading- en beleggingsdiensten in de Europese Economische Ruimte ("EER") worden geleverd door Revolut Securities Europe UAB (Konstitucijos ave. 21B , Vilnius, Litouwen, LT-08130), dat door de Bank van Litouwen als makelaarskantoor is erkend. Als je vóór 16 maart 2023 bent ingestapt bij onze trading- en beleggingsdiensten, kan Revolut Trading Ltd (nr. 832790) je dienstverlener zijn. Revolut Trading Ltd is een dochteronderneming van Revolut Ltd en een aangewezen vertegenwoordiger van Resolution Compliance Ltd, dat is geautoriseerd en wordt gereguleerd door de Financial Conduct Authority.

Als we niet aan je verwachtingen hebben voldaan, kun je je klacht gratis voorleggen aan de Britse Financial Ombudsman Service. Je kunt de contactgegevens hier vinden: [Financial Ombudsman Service: onze startpagina](#) . Vergeet niet om dit binnen zes maanden na de datum van deze e-mail te doen.

Als je je klacht niet binnen dit tijdsbestek indient, kan de Ombudsman deze niet in overweging nemen, tenzij de Ombudsman van mening is dat de vertraging het gevolg was van uitzonderlijke omstandigheden. Voor meer informatie kun je ook de consumentenfolder van de Ombudsman raadplegen, hier: Onze consumentenfolder: '[Wil je verder gaan met je klacht?](#)'.

- **Klachten over ongereguleerde diensten die worden geleverd door Revolut LTD (VK)**

Revolut LTD kan je bepaalde ongereguleerde diensten leveren, zoals:

- Edele Metalen
- Luchthavenlounges
- SmartDelay
- Shops
- Rewards

- Ongereguleerde onderdelen van het product Stays (boekingsproces, inchecken en standaard) Aangezien deze diensten niet worden gereguleerd door de Financial Conduct Authority, kan de Financial Ombudsman Service niets doen als je klacht hebt.

Autoriteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor klachten met betrekking tot de verwerking van persoonlijke gegevens

Klachten over gegevensbescherming kunnen worden gericht aan je [lokale autoriteit voor gegevensbescherming](#). In de Europese Economische Ruimte is onze grensoverschrijdende autoriteit voor gegevensbescherming de Litouwse Overheidsinspectie voor gegevensbescherming ([website](#)).