

Klachtenbeleid voor klanten van Revolut Bank UAB

Belgisch bijkantoor

Als u een Belgische klant bent die zich heeft aangemeld na 15 maart 2025 en een IBAN heeft ontvangen dat begint met BE, dan vindt u hieronder het klachtenbeleid dat op u van toepassing is.

Als u zich eerder bij Revolut heeft aangemeld en een e-mail van ons heeft ontvangen over de overdracht naar het bijkantoor, dan is deze versie van ons klachtenbeleid op u van toepassing vanaf de datum die in die e-mail is vermeld.

Als u het klachtenbeleid wilt zien dat tot dan 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. Meestal kunnen we dit soort zaken vlot afhandelen via de app. Je moet ons waarschijnlijk de onderstaande informatie geven.

Als je wilt, kun je je klacht ook indienen door middel van ons online [formulier](#). Of je kunt ons een e-mail sturen op formalcomplaints@revolut.com.

We verzoeken je vriendelijk om geen klachten naar ons kantooradres in België te sturen. Neem contact met ons op via onze aangewezen klachtenkanalen voor een snelle afhandeling van eventuele zorgen of problemen.

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 ontstaan is; en
- hoe je zou willen dat wij het probleem 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.

Ongeacht het bovenstaande heb je altijd het recht om contact op te nemen met de hieronder genoemde autoriteiten voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor klachten over onze diensten. 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 dit proberen rechtzetten

We zullen altijd ons best doen, maar we beseffen dat er soms wel eens 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. Je ontvangt ons definitieve antwoord op je klacht, of een brief waarin wordt uitgelegd waarom het definitieve antwoord nog niet is voltooid, binnen 15 werkdagen na het indienen van je klacht en in uitzonderlijke omstandigheden binnen 35 werkdagen (en we laten het je weten als dit het geval is).

Als de hierboven vermelde termijnen zijn verstreken en je klacht niet is opgelost, zullen we je hiervan op de hoogte stellen en van de verwachte termijn waarbinnen we hopen je klacht op te lossen, evenals van het feit 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 over hoe we je klacht hebben afgehandeld, kun je terecht bij de relevante entiteit. De autoriteit is afhankelijk van de juridische entiteit die je het product of de dienst heeft geleverd waarover je klaagt.

Klachten over gereguleerde diensten van het bijkantoor van Revolut Bank UAB in België

Als u een klant bent van het bijkantoor, worden de meeste diensten gereguleerd en aan u geleverd door het bijkantoor (zie uitzonderingen hieronder).

Als u niet tevreden bent over de manier waarop wij uw klacht over de gereguleerde diensten van het bijkantoor hebben behandeld, wat niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid of als er geen antwoord komt binnen 35 werkdagen nadat u de klacht hebt ingediend, kunt u zich wenden tot de Ombudsman in financiële conflicten, ook wel de Ombudsfin genoemd. Houd er rekening mee dat de

Ombudsman alleen een bemiddelaar is voor geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners die niet-bindende adviezen kan geven, maar niet optreedt als een instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

Houd er rekening mee dat u onder andere aan verschillende voorwaarden moet voldoen:

- Klachten zijn alleen ontvankelijk als de klager eerst een klacht heeft ingediend bij Revolut;
- Dit is een schriftelijke procedure: klachten kunnen alleen worden ingediend per post, e-mail of het online klachtenformulier. U dient kopieën van de correspondentie en van alle nuttige documenten mee te sturen;
- Het moet gaan om een klacht over een financiële instelling die aangesloten is bij de ombudsdienst (alle leden van Febelfin). Een lijst vindt u op de website van de Ombudsman;
- Het verzoek wordt ingediend vóór het verstrijken van de termijn van één jaar vanaf de datum waarop het geschil aan de betrokken onderneming werd voorgelegd.

Als u aan de voorwaarden voldoet en bereid bent om de procedure te volgen, kunt u contact opnemen met de Ombudsman:

Ombudsman in financiële conflicten

North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bte 1,
1000 Brussel

Tel: +32 2 545 77 70

Fax: +32 2 545 77 79

E-mail: ombudsman@ombfin.be

Website: <http://www.ombudsfin.be>

Meer informatie vindt u op de volgende [website](#).

Klachten over gereguleerde diensten geleverd door Revolut Bank UAB, Revolut Insurance UAB en Revolut Securities Europe UAB

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

Lijst van gereguleerde diensten die worden verleend aan persoonlijke rekeninghouders door Revolut Securities Europe UAB:

- **Trading en beleggen**

Als u bent aangemeld voor trading- en beleggingsdiensten vóór 16 maart 2023, lees dan het gedeelte “Klachten over trading- en beleggingsdiensten geleverd door Revolut Trading Limited” hieronder.

Lijst van gereguleerde diensten verleend aan persoonlijke rekeninghouders door Revolut Insurance Europe UAB:

- **Verzekering**

In het geval dat u niet tevreden bent over de manier waarop wij uw klacht over de hierboven genoemde diensten hebben behandeld, kunt u deze voorleggen aan de Bank van Litouwen binnen een jaar na de datum waarop u ons uw klacht heeft gestuurd, als u uw klacht bij ons heeft ingediend binnen drie (3) maanden vanaf de dag waarop u de vermeende schending van uw 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 die geschillen behandelt tussen consumenten en financiële dienstverleners met een vergunning in de Republiek Litouwen. Het onderzoek van de klacht bij de Bank van Litouwen is gratis. Hun adres is: Žalgirio str. 90, 09303 Vilnius, de Republiek Litouwen. Meer informatie is te vinden op hun website.

De entiteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor consumentengeschillen die geen verband houden met de bevoegdheden van de Bank van Litouwen is de nationale autoriteit voor de bescherming van consumentenrechten. Hun adres is: Vilniaus str. 25, 01402, Vilnius, Republiek Litouwen. Je kunt meer informatie vinden op hun website.

Je kunt je ook beroepen op de verplichte consumentenbeschermingsregels van het EER-land waar je woont.

Klachten over trading- en beleggingsdiensten geleverd door Revolut Trading Limited

Trading- en beleggingsdiensten in de Europese Economische Ruimte (“EER”) worden verleend door Revolut Securities Europe UAB (Konstitucijos ave. 21B, Vilnius, Litouwen, LT-08130), die door de Bank van Litouwen is erkend als makelaarskantoor. Als u bent ingestapt in Trading- en beleggingsdiensten vóór 16 maart 2023, is uw serviceprovider mogelijk Revolut Trading Ltd (nr. 832790), een volledige dochteronderneming van Revolut Ltd en een aangewezen vertegenwoordiger van Resolution Compliance Ltd, die is geautoriseerd en gereguleerd door de Financial Conduct Authority (FCA).

Als wij niet aan uw verwachtingen hebben voldaan, kunt u uw klacht kosteloos voorleggen aan de Financial Ombudsman Service van het Verenigd Koninkrijk. U vindt

hun contactgegevens hier: [Financial Ombudsman Service: onze homepage](#). Vergeet niet om dit binnen zes maanden na de datum van deze e-mail te doen.

Als u binnen deze periode geen klacht indient, kan de Ombudsman uw klacht niet in behandeling nemen, tenzij zij van mening zijn dat de vertraging het gevolg was van uitzonderlijke omstandigheden. U kunt ook hun brochure voor consumenten raadplegen, waarin hier meer informatie staat: Onze consumentenfolder: "[Wilt u verder met uw klacht?](#)".

Klachten over ongereguleerde diensten geleverd door Revolut Ltd (VK)

Revolut LTD kan u voorzien van bepaalde ongereguleerde diensten, zoals:

- Cryptocurrency
- Edelmetalen
- Luchthaven lounges
- SmartDelay
- Winkels
- Beloningen
- Niet-gereguleerde elementen van het Stays-product (boekingsproces, accommodatie check-in en standaard)

Omdat deze diensten niet worden gereguleerd door de Financial Conduct Authority, kan de Financial Ombudsman Service niet tussenbeide komen als je een klacht hebt.

Entiteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor klachten over de verwerking van persoonsgegevens

Klachten met betrekking tot gegevensbescherming kunnen worden gericht aan uw [lokale autoriteit voor gegevensbescherming](#).

In de EER is onze grensoverschrijdende gegevensbeschermingsautoriteit de Lithuanian State Data Protection Inspectorate (SDPI) ([website](#)). Het adres is: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, Republiek Litouwen; e-mail: ada@ada.lt.

Klachtenbeleid voor klanten van Revolut Bank UAB

Hoe 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. Meestal kunnen we dit soort zaken vlot afhandelen via de app. Je moet ons waarschijnlijk de onderstaande informatie geven.

Als je wilt, kun je je klacht ook indienen door middel van 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 rekening horen;
- wat het probleem is;
- wanneer het probleem ontstaan is; 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 of het Litouws communiceren, tenzij we je iets anders vertellen.

Ongeacht het bovenstaande heb je altijd het recht om contact op te nemen met de hierboven genoemde autoriteiten voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor klachten over onze diensten. 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 zullen altijd ons best doen, maar we beseffen dat er soms wel eens 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. Je ontvangt ons definitieve antwoord op je klacht, of een brief waarin wordt uitgelegd waarom het definitieve antwoord nog niet is voltooid, binnen 15 werkdagen na het indienen van je klacht en in uitzonderlijke omstandigheden binnen 35 werkdagen (en we laten het je weten als dit het geval is).

Autoriteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor klachten met betrekking tot financiële diensten

Als je niet tevreden bent over hoe we je klacht hebben afgehandeld, kun je deze binnen 1 (één) jaar na de datum waarop je ons je klacht hebt gestuurd, doorverwijzen

naar de Bank van Litouwen. In dit geval zou de Bank van Litouwen optreden als een instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners.

Hun adres is: Žalgirio str. 90, 09303, Vilnius, de Republiek Litouwen. Meer informatie kun je vinden op hun [website](#).

Als je de mogelijkheid wilt hebben om een beroep te doen op de Bank van Litouwen als de autoriteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting, moet je je klacht bij ons indienen binnen 3 (drie) maanden vanaf de dag dat je op de hoogte kwam of had moeten zijn over de vermeende schending van je rechten of legitieme belangen die voortvloeien uit de overeenkomst met ons. Je kunt ook een klacht indienen bij de respectieve instanties voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting die in je land klachten behandelen van consumenten met betrekking tot de financiële diensten die door ons worden geleverd. De lijst van deze autoriteiten vind je [hier](#).

Het onderzoek van de klacht door de Bank van Litouwen is kosteloos.

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.

Hun 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 waar je woont.

Autoriteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens

Je hebt het recht om een klacht in te dienen bij de Staatsinspectie voor gegevensbescherming (SDPI), de Litouwse toezichthoudende autoriteit voor kwesties op het gebied van gegevensbescherming.

Hun adres is: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, de Republiek Litouwen; e-mail: ada@ada.lt.

Meer informatie kun je vinden op hun [website](#).