

Klachtenbeleid voor klanten van Revolut Bank UAB

Belgisch bijkantoor

Als u een Belgische klant bent die zich heeft aangemeld bij Revolut na 4 april 2025, zal deze versie van onze voorwaarden op jou van toepassing zijn nadat je met succes bent overgedragen naar het Belgisch bijkantoor. We brengen je op de hoogte zodra je bent overgedragen. Tot dan is het Klachtenbeleid voor klanten van Revolut Bank UAB op jou van toepassing.

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](#).

Een klacht indienen (Klachtenbeleid)

Hoe kun je contact met ons opnemen : 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 wij dit soort zaken vlot afhandelen via de app. Waarschijnlijk moet je ons de onderstaande informatie doorgeven.

Fraude melden: Om fraude te melden, neem je contact op met onze fraude specialisten door op deze link te tikken. Houd er rekening mee dat de [link](#) alleen voor Revolut-klanten is (als je geen Revolut-klant bent, kun je fraude melden via je bank).

Een klacht indienen

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

Vermeld bij je klacht:

- 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.

Ons antwoord: Wij zullen uw klacht onderzoeken en u per e-mail antwoorden. Wij communiceren in het Engels, Nederlands of Frans.

Ongeacht het bovenstaande heb je altijd het recht om je te wenden tot de hieronder genoemde instanties voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting als je een klacht hebt over onze dienstverlening. Je hebt ook het recht om je te wenden tot een bevoegde rechtbank als je van mening bent dat wij de wet hebben overtreden.

Als je ontevreden bent over onze dienstverlening, zullen wij proberen om dit recht te zetten

Wij zullen altijd ons best doen, maar beseffen dat er soms wel eens iets verkeerd gaat. Als je een klacht hebt, neem dan contact met ons op. We accepteren elke klacht en nemen elke klacht die je ons stuurt in behandeling. Ons definitieve antwoord op je klacht, of een brief waarin we uitleggen waarom het definitieve antwoord nog niet beschikbaar is, krijg je binnen 15 werkdagen nadat je je klacht hebt ingediend, en in uitzonderlijke gevallen binnen 35 werkdagen (en als dat zo is, laten we je dat weten).

Instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor klachten in verband met 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).

Voor consumenten (niet-zakelijke klanten):

Als je niet tevreden bent over hoe we jouw klacht hebben behandeld, kun je deze voorleggen aan de Ombudsdienst voor financiële diensten, ook genaamd de Ombudsfin. Noteer dat deze enkel optreedt als bemiddelaar in geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners en daarbij niet-bindende opinies geeft, maar dus niet optreedt als een buitengerechtelijke instantie die aan geschillenbeslechting doet.

Houd er rekening mee dat er voorwaarden zijn waaraan je moet voldoen:

- Dit is een schriftelijke procedure: klachten kunnen alleen per post, e-mail of het online klachtenformulier worden ingediend. Je moet kopieën van de correspondentie en van alle nuttige documenten meesturen;
- Het moet gaan over een klacht over een financiële instelling die aangesloten is bij de ombudsdienst (alle leden van Febelfin). Een lijst vindt je op de website;
- De klacht heeft geen betrekking op het commerciële beleid van de financiële instelling;
- Je bent een particulier die voor eigen rekening handelt (uitzondering: rechtspersonen voor klachten over een grensoverschrijdende betaling van max. € 12.500; in dat geval moet € 50 kosten worden betaald); je bent geen rechtspersoon die voor eigen rekening handelt. - in welk geval een vergoeding van € 50 moet worden betaald);
- Uw klacht heeft geen betrekking op een geval van overmatige schuldenlast waarvoor de financiële instelling niet verantwoordelijk is;
- Het geschil is niet het onderwerp van een gerechtelijke procedure.

Als je aan de voorwaarden voldoet en bereid bent om de procedure te volgen, kun je contact opnemen met de Ombudsfin:

Ombudsdienst voor financiële diensten

North Gate II, Koning Albert II 8 bte 1,

1000 Brussel

E-mail: ombudsman@ombfin.be

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

Je kunt 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](#).

Bovendien kan de klant, in voorkomend geval, elk bezwaar met betrekking tot een betalingsdienst melden door een klacht in te dienen bij:

Federale Overheidsdienst Economie - Algemene Directie Economische Inspectie via het online formulier dat beschikbaar is op <https://economie.fgov.be/nl>.

Als je een zakelijke klant bent en je niet tevreden bent over de manier waarop we je klacht hebben afgehandeld, kun je je wenden tot een bevoegde rechtbank als je van mening bent dat wij de wet hebben overtreden.

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.

- **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 dienst 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: 4 Totoriu str, LT-01121 Vilnius/ Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, de Republiek Litouwen. Jn. 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: A. Goštauto g. 12, 01108 Vilnius, Republiek Litouwen.. Je kunt meer informatie vinden op hun [website](#).

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

- **Gereguleerde diensten die worden verleend aan persoonlijke rekeninghouders door Revolut Securities Europe UAB:**

Trading en beleggen

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 voldoen, kunt u uw klacht kosteloos voorleggen aan de Financial Ombudsman Service van het Verenigd Koninkrijk. U vindt hun contactgegevens hier: [Financial Ombudsman Service](#). 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.

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

Je hebt het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende gegevensbeschermingsautoriteit. Een lijst van de verschillende gegevensbeschermingsautoriteiten vind je [hier](#).

Klachtenbeleid voor klanten van Revolut Bank UAB

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.

Fraude melden: Om fraude te melden, neem je contact op met onze fraude specialisten door op deze link te tikken. Houd er rekening mee dat de [link](#) alleen voor Revolut-klanten is (als je geen Revolut-klant bent, kun je fraude melden via je bank).

Hoe een klacht indienen

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

Voor consumenten (niet-zakelijke klanten): 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: 4 Totoriu str, LT-01121 Vilnius/ Totorių g. 4, LT-01121 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: A. Goštauto g. 12, 01108 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.

Als je een **zakelijke klant** bent en je bent niet tevreden over hoe we je klacht hebben afgehandeld, heb je het recht om je te wenden tot elke bevoegde rechtbank als je denkt dat we de wet hebben overtreden.

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](#).