

Ez az oldal két részből áll:

- I. Rész: Revolut Bank UAB Magyarországi Fióktelepe Panaszkezelési Szabályzat.
- II. Rész: Revolut Bank UAB Panaszkezelési Szabályzat.

A Revolut Bank UAB 2026-ban elindítja magyarországi fióktelepét, a **Revolut Bank UAB Magyarországi Fióktelepét**. Ennek a folyamatnak a részeként a magyar ügyfélportfólió migráció keretében átkerül a Revolut Bank UAB-tól (litván jogi személy) a helyi fióktelephez, a Revolut Bank UAB Magyarországi Fióktelepéhez.

Az I. Részben szereplő feltételek attól a pillanattól kezdve alkalmazandók, amikor a Revolut Bank UAB (litván jogi személy) meglévő magyar ügyfelei migráció keretében átkerülnek a helyi fióktelephez, a Revolut Bank UAB Magyarországi Fióktelepéhez. Továbbá alkalmazandók azokra az új ügyfelekre is, akik közvetlenül a Revolut Bank UAB Hungarian Branch ügyfeleivé válnak.

A migráció befejezéséig a Revolut Bank UAB (litván jogi személy) jelenlegi feltételei, amelyek a jelen dokumentum II. Részében találhatóak, továbbra is alkalmazandók maradnak:

- azoknak a magyar ügyfeleknek, akiknek a jelen feltételek hatálya alá tartozó szerződéses viszonya **2026. március 17.** előtt jött létre,,
- valamint azoknak, akik **2026. március 17.** után szerződéses jogviszonyt létesítenek a Revolut Bank UAB-val, és a migráció befejezéséig.

A migráció befejezését követően az I. Rész az említett magyar ügyfelekre is alkalmazandóvá válik (azaz az I. Rész a migráció pillanatától kezdődően felváltja a II. Részt).

A jelen I. és II. Részt tartalmazó verzió **2026. június 16.** napján került közzétételre. Kattintson [ide](#), hogy megtekintse a 2026. június. 16. napjáig alkalmazandó korábbi feltételeket.

## I. Rész

# Revolut Bank UAB Magyarországi Fióktelepe

# Panaszkezelési Szabályzat

A jelen feltételek ezen verziója **2026. június 16.** napjától lép hatályba, kivéve, ha másként jelezzük. Kattintson [ide](#), hogy megtekintse a 2026. június 16. napjáig alkalmazandó korábbi feltételeket.

**Visszajelzés a szolgáltatásainkról:** Ha csak szeretne valakivel beszélni egy Önt és a szolgáltatásainkat érintő kérdésről, kérjük, lépjen kapcsolatba velünk a Revolut alkalmazáson keresztül. Általában gyorsan tudjuk rendezni az ügyeket az alkalmazáson belül. Valószínűleg a lentebb, a „Milyen információkra van szükségünk?” című részben felsorolt információkra lesz szükség.

**Csalás bejelentése:** Ha csalást szeretne bejelenteni, kérjük, lépjen kapcsolatba csalásmegelőzési szakértőinkkel ezen a linken. Kérjük, vegye figyelembe, hogy a link csak Revolut-ügyfelek számára érhető el (ha nem Revolut-ügyfél, a csalással kapcsolatban a saját bankjánál tehet bejelentést).

## Jogi háttér

A panaszokat a jelen Panaszkezelési Szabályzatban foglalt rendelkezések szerint kezeljük, összhangban a következő jogszabályokkal: a 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról, a 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról, valamint a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról.

## Mi minősül panasznak és ki tehet panaszt?

Panasz bármely olyan ügyfél vagy leendő ügyfél által tett kifogás vagy nyilatkozat, amely a Magyarországi Fióktelepünk magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával, illetve szolgáltatásaival kapcsolatos. Panaszt benyújthat ügyfelünk, ügyfelünk képviselőjében eljáró személy, vagy „leendő ügyfél” (aki szolgáltatás igénybevétele céljából kapcsolatfelvételt kezdeményezett velünk, még ha végül nem is lett ügyfél).

## Hogyan tehet panaszt

Ha Önnek kényelmesebb, [online űrlapunkon](#) is benyújthatja panaszát, vagy küldhet levelet a [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com) e-mail címre. Panaszát a [Magyar Nemzeti Bank hivatalos panaszbejelentő űrlapján](#) is benyújthatja. Panaszát akkor is elfogadjuk, ha nem ezen a konkrét űrlapon nyújtja be.

Panaszát szóban is benyújthatja:

- **Telefonon:** a +36 (1) 234 4590 számon (a szolgáltatója által alkalmazott szokásos díjak érvényesek). Ez a csatorna kizárólag a Revolut Bank UAB Magyarországi Fióktelepénél regisztrált Revolut-ügyfelek számára érhető el. Panaszkezelő Elemzőink hétfőn 8:00–20:00, a többi munkanapon 8:00–16:00 között állnak rendelkezésre.
- **Személyesen:** partnerünk, az United Call Centers által kijelölt helyszínen szóban is benyújthatja panaszát. A helyszín és a nyitvatartás elérhető a [Személyesen hogyan tudsz panaszt tenni](#) oldalon. A helyszínen képzett munkatárs rögzíti a panaszát írásban, és átadja Önnek a rögzített panasz másolatát. Meghatalmazott útján is benyújthatja a panaszt. Ebben az esetben a meghatalmazásnak közokirati vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában kell rendelkezésre állnia, és meg kell felelnie a 2016. évi CXXX. törvény (a polgári perrendtartásról szóló törvény) és a 2013. évi CCXXXVII. törvény (a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény) előírásainak. Meghatalmazott útján történő eljárás esetén az eredeti meghatalmazást csatolni kell a panaszhoz.
- **Postai úton:** írásbeli panaszát elküldheti a bejegyzett címünkre: 1052 Budapest, Szervita tér 8.

### **Milyen információkra van szükségünk?**

Kérjük, adja meg az alábbiakat:

- az Ön vezeték- és keresztnéve;
- az Ön számlájához rendelt telefonszám és e-mail cím;
- a probléma leírása és a panasz oka;
- a probléma felmerülésének ideje; és
- milyen módon kívánja a helyzet megoldását.

Panasz benyújtása esetén se adja meg banki ügyeihez kapcsolódó titkos azonosítóit, például a PIN-kódját vagy bármely egyéb biztonsági kódot.

Az adatai kezeléséről további információt az [Ügyfelekre vonatkozó Adatvédelmi Tájékoztatónkban](#) talál.

A panaszt kivizsgáljuk és e-mailben válaszolunk Önnek. Magyar nyelven kommunikálunk, hacsak kölcsönösen nem egyezünk meg más nyelv használatában.

A fentiekre tekintet nélkül Önnek mindig joga van az alábbiakban megjelölt, bíróságon kívüli vitarendezési szervekhez fordulni bármely, a szolgáltatásunkkal kapcsolatos panasz esetében. Ha úgy gondolja, hogy megsértették a jogszabályokat, joga van az illetékes bírósághoz is fordulni.

### **Ha elégedetlen a szolgáltatásunkkal, igyekszünk orvosolni a problémát**

Mindig a legjobb tudásunk szerint járunk el, ugyanakkor előfordulhat, hogy valami nem a tervek szerint alakul. Ha panasza van, kérjük, lépjen kapcsolatba velünk. Az Ön által hozzánk eljuttatott panaszokat méltányosan, határidőn belül és hatékonyan fogadjuk és megvizsgáljuk. A panaszkezelés díjmentes.

A panaszát a magas színvonalú, egységes és hatékony szolgáltatás biztosítása érdekében szakértő Panaszkezelő Elemzőink kezelik, akik minden területen szakszerű választ tudnak adni Önnek a panaszával kapcsolatban.

Panaszára adott válaszukat közérthető nyelven, világosan fogalmazzuk meg, melynek során figyelembe vesszük az ügy összes lényeges tényezőjét.

Ha a panasz nem tartalmaz elegendő információt a megfelelő kivizsgáláshoz, e-mailben felvehetjük Önnel a kapcsolatot, és kérhetjük a szükséges, de hiányzó dokumentumok vagy adatok pótlását.

### **Válaszadási határidők:**

- **Fizetési szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok:** a panasz kézhezvételétől számított 15 munkanapon belül megküldjük végleges, indokolt válaszukat.
- **Egyéb panaszok:** a panasz kézhezvételétől számított 30 naptári napon belül megküldjük végleges, indokolt válaszukat.
- **Kivételes körülmények:** ha rajtunk kívül álló okból nem tudunk 15 munkanapon belül válaszolni, közbenső választ küldünk, amelyben megmagyarázzuk a késedelem okát, és megjelöljük a végleges válasz új határidejét. Ez a végső határidő a panasz benyújtásának napjától számított legfeljebb 35 munkanap lehet.
- Amennyiben panaszát elutasítjuk, végleges válaszukat részletes indokolással látjuk el, és hivatalosan tájékoztatjuk Önt a jogorvoslati jogairól megadva a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) és a Magyar Nemzeti Bank (MNB) elérhetőségeit. Válaszunkban azt is jelezzük, hogy a panasz az MNB törvény (2013. évi CXXXIX. törvény) fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértésének vizsgálatára vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, valamint a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult-e. Arról is tájékoztatjuk, hogy jogosult az illetékes bírósághoz fordulni.

- Amennyiben a bíróságon kívüli eljárások megindításához Önnek segítségre van szüksége, ha kéri, megküldjük Önnek a megfelelő formanyomtatványt, amelyet kitöltése után a PBT vagy az MNB részére kell benyújtani.

### **Szóbeli panaszok kezelése:**

Telefonon vagy személyesen tett szóbeli panasz esetén törekszünk az azonnali megoldásra. Ha ez nem lehetséges, vagy Ön nem ért egyet a javasolt megoldással, a panaszt jegyzőkönyvbe foglaljuk. Személyes panasz esetén a jegyzőkönyv egy példányát azonnal átadjuk. Telefonos panasz esetén a jegyzőkönyv másolatát a végleges válaszunkkal együtt küldjük meg.

A rögzített panasz jegyzőkönyve tartalmazza többek között:

- az Ön vezeték- és keresztnévét, valamint elérhetőségeit,
- a panasz benyújtásának helyét, idejét és módját,
- az érintett szolgáltató nevét és címét,
- a panasz részletes leírását (az egyes elemek külön rögzítésével),
- a panasszal érintett szerződésszámot, illetve adott esetben az ügyfélszámot vagy azonosítót,
- az Ön által bemutatott dokumentumok, iratok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét, és
- személyes panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírását.

A hívás kezdeményezésével Ön hozzájárul a hívás rögzítéséhez. A panaszokkal kapcsolatos telefonhívásokat rögzítjük és 5 évig megőrizzük. Erről, valamint a telefonos panasz egyedi azonosítójáról a hívás elején tájékoztatást kap. Kérésére a felvételt visszahallgathatja, illetve annak hitelesített másolatát vagy magát a felvételt 25 napon belül díjmentesen megküldjük.

**Panasznyilvántartás és adatmegőrzés:** Az Ön panaszát és a válaszunkat 5 évig nyilvántartjuk a Hivatalos Panasznyilvántartásban. A nyilvántartás tartalmazza többek között:

- az Ön vezeték- és keresztnévét, valamint elérhetőségeit;
- a panasz leírását, az eseményt és a tényállást, amelyhez kapcsolódik;
- a panasz benyújtásának dátumát és módját;
- a válaszadás dátumát és a megtett intézkedéseket;
- az intézkedések teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy nevét; és

- a panasz egyedi azonosítóját.

## Bíróságon kívüli vitarendezési fórumok pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok esetén

Ha nem elégedett azzal, ahogyan panaszát kezeltük, vagy ha a jogszabályban előírt határidőn belül nem válaszolunk, panaszát az alábbi szervezetekhez továbbíthatja:

- **Pénzügyi Békéltető Testület – PBT:** A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, valamint a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitákban.

- **Cím:** 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
  - **Elérhetőség:** [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
  - **Benyújtás módja:** Ön a panaszát postai úton a 1525 Budapest, Pf. 172. kézbesítési címen, személyesen a Magyar Nemzeti Bank (MNB) ügyfélszolgálatánál (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) vagy bármely Kormányablakban benyújthatja. A PBT e-mail útján nem fogad panaszokat. A panasz elektronikusan is benyújtható a [PBT online ügyintézési platformján](#), KAÜ azonosítást követően. A kérelmet az előírt formanyomtatványon, írásban kell benyújtani, és mellékelni kell a Revolut által küldött, a panaszt elutasító nyilatkozatot, vagy ennek hiányában minden olyan írásos bizonyítékot, amely a megegyezés megkísérlését igazolja.
  - Elektronikus úton kötött szerződésekből eredő jogviták esetén kezdeményezheti a PBT online vitarendezési eljárását. Ennek igénybevételéhez regisztrálnia kell az Európai Bizottság által fenntartott [elektronikus szolgálatánál](#).
  - Figyelem! Önnek elsőként velünk kell megkísérelnie a panasz közvetlen rendezését. A Revolut az Ön panaszára adott válaszában tájékoztatja arról, hogy tett-e olyan általános nyilatkozatot, amellyel a PBT joghatóságának vetette alá magát.
- **Magyar Nemzeti Bank - MNB:** Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén.
- **Cím:** 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.
  - **Elérhetőség:** +36 (80) 203 776
  - **Benyújtás módja:** a panasz postai úton a 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777 címen, telefonon a +36 80 203 776 (ingyenesen hívható) telefonszámon, vagy a [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu) levelezési címre küldött e-mailben adható be.

A fenti eljárásokról további információt az érintett szervezetek honlapján talál. A panaszok ezeknél a szervezeteknél történő felülvizsgálata általában díjmentes.

Ön az illetékes magyar bírósághoz is bármikor fordulhat.

## Határon átnyúló vitarendezés

Ha a jogvita határon átnyúló (például Ön más EGT-országban él), igénybe veheti a FIN-Net hálózatot a megfelelő vitarendezési szerv megtalálásához az Ön országában, vagy segítségért felveheti a kapcsolatot a PBT-vel.

## Bíróságon kívüli vitarendezési fórumok a személyes adatok kezelése kapcsán benyújtott panaszok esetén

Önnek joga van bejelentést tenni a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (NAIH), ha az Ön személyes adataihoz fűződő jogait megsértették.

- **Cím:** 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
- **Elérhetőség:** E-mail: [privacy@naih.hu](mailto:privacy@naih.hu); Weboldal: [naih.hu](http://naih.hu)

## II. Rész

### Revolut Bank UAB

### Panaszkezelési Szabályzat

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 through the app. 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](mailto:formalcomplaints@revolut.com).

You'll need to tell us:

- your name and surname;

- the phone number and email address associated with your account;
- what the issue is;
- when the problem arose; and
- 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 things sometimes go wrong. If you have a complaint, please contact us. We will accept and consider any complaint sent by you to us. 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 made, and in exceptional circumstances, within 35 business days (and we will let you know if this is the case).

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

**For consumers (non-business customers):** If you are unhappy with how we have dealt with your complaint, you can refer it to the Bank of Lithuania within 1 (one) year of the date you sent us your complaint. In this case the Bank of Lithuania would act as out of court dispute resolution authority dealing with disputes between consumers and financial service providers.

Their address is: 4 Totoriu str, LT-01121 Vilnius/ Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, the Republic of Lithuania. You can find more information on their [website](#).

Should you wish to have a possibility to apply to the Bank of Lithuania as to the out of court dispute resolution authority, then you shall make your complaint to us within 3 (three) months from the day that you found out or should have found out about the alleged violation of your rights or legitimate interests arising from agreement with us.

You can also file a complaint to the respective out-of-court dispute resolution authorities that handle consumers' complaints in your country in relation to the financial services provided by us. The list of such authorities can be found [here](#).

Examination of the complaint at the Bank of Lithuania is free of charge.

The out of court dispute resolution authority for consumer disputes not related to Bank of Lithuania competences is the State Consumer Rights Protection Authority.

Their address is: A. Goštauto g. 12, 01108 Vilnius, the Republic of Lithuania. You can find more information on their [website](#). You can also rely on the mandatory consumer protection rules of the country where you live.

**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 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.

Their address is: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, the Republic of Lithuania; e-mail: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt).

You can find more information on their [website](#).