Política de Reclamaciones

Atención al cliente

Este Servicio tiene la función de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas de acuerdo con nuestro Reglamento.

Si simplemente quieres hablar con alguien sobre un asunto que te preocupa, ponte en contacto con nosotros a través de la app de Revolut. Normalmente podemos resolver los asuntos rápidamente de esta manera.

Denuncia de fraude: para informar de un fraude, ponte en contacto con nuestros especialistas en fraudes a través del siguiente enlace. Ten en cuenta que el enlace es solo para clientes de Revolut (si no lo eres, puedes informar del fraude a través de tu banco).

Cómo reclamar

Siempre hacemos todo lo posible, pero somos conscientes de que a veces las cosas salen mal. Si deseas presentar una queja o reclamación, tienes tres opciones:
1. A través de nuestro formulario en línea
2. Enviarnos un correo electrónico a reclamaciones@revolut.com. Tendrás que comunicarnos:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditados; número del Documento Nacional de Identidad para las personas físicas y datos referentes al registro público para las personas jurídicas (y el poder de la persona que lo represente).
- El número de teléfono y la dirección de correo electrónico asociados a su cuenta.
- Motivo de la queja o reclamación.
- Deberá aportar, en su caso, pruebas documentales que justifiquen su reclamación.
- Cómo quiere que arreglemos el asunto.
- Que no tiene conocimiento de que el objeto de la reclamación se esté tramitando por vía administrativa, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

3. Por correo postal a nuestra dirección en la calle Príncipe de Vergara 132, 4 planta, 28002, Madrid, España. Deberás incluir también la información indicada en el punto

anterior.
4. También puedes llamarnos al +34 900 94 32 45, una línea de ayuda exclusiva para cuentas en España. Si necesitas atención personalizada, solo tienes que solicitar hablar con un agente.

- Horario de atención telefónica: de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 h (CET). Atención 24/7 mediante IVR, chat y correo electrónico.

Acusaremos recibo de tu reclamación en el plazo de un día laborable (a menos que ya la hayamos resuelto satisfactoriamente). Te facilitaremos un número de referencia de la reclamación que podrás utilizar hasta que la misma se resuelva o no pueda seguir avanzando.
Estudiaremos tu queja y te responderemos por correo electrónico. Nos comunicaremos contigo en español.

Plazos de resolución

El plazo para emitir nuestra respuesta final a tu reclamación varía en función del objeto de la misma:

- Si la reclamación está relacionada con los servicios de pago, nuestra respuesta final a la misma, o una carta explicando por qué no se ha completado la respuesta final, se te proporcionará en el plazo de 15 días laborables desde la presentación de la reclamación. En cualquier caso, el plazo de recepción de la respuesta definitiva no será superior a 1 mes.
- Si la reclamación está relacionada con algo distinto a los servicios de pago, nuestra respuesta final a la misma te será facilitada en el plazo de 1 mes a partir de la fecha en que presentes la reclamación.
- Si no eres un consumidor, nuestra respuesta definitiva a tu reclamación te será facilitada en el plazo de 2 meses a partir de la fecha en que la presentes.

Independientemente de nuestra respuesta, siempre tienes derecho a dirigirte a las autoridades extrajudiciales de resolución de conflictos que se mencionan a continuación en relación con cualquier queja sobre nuestro servicio. También tienes derecho a acudir a cualquier tribunal competente si consideras que hemos infringido la ley.

Autoridad extrajudicial de resolución de litigios para reclamaciones relacionadas con servicios financieros

Para consumidores (clientes no empresariales): si no estás satisfecho con nuestra resolución, puedes remitir tu reclamación a la autoridad competente. La autoridad depende

de la entidad legal de Revolut que te haya proporcionado el producto o servicio sobre el que presentas la reclamación.

Política post-migración para clientes de sucursales españolas de Revolut Bank UAB (PDF adjunto)

Si eres un cliente español que se dio de alta después del lanzamiento de la sucursal de Revolut Bank UAB en España o ya estabas migrado a la sucursal, a continuación encontrarás la Política de Reclamaciones que se te aplica.
Si te has suscrito a Revolut antes de esa fecha y has recibido un correo electrónico nuestro sobre el traslado a la sucursal española, esta versión de nuestra Política de Reclamaciones se te aplicará a partir de la fecha indicada en ese correo electrónico. Si deseas ver la Política de Reclamaciones que se aplica hasta entonces, haga clic aquí.

- **Reclamaciones sobre servicios regulados prestados por la sucursal de Revolut Bank UAB en España**

Si eres cliente de la Sucursal en España de Revolut Bank UAB, la mayoría de los servicios están regulados y te son prestados por la Sucursal (ver excepciones indicadas a continuación).
En caso de que no estés satisfecho con la forma en que hemos tramitado tu reclamación sobre servicios regulados prestados por la sucursal de Revolut Bank UAB en España o si han transcurrido más de 15 días hábiles en el caso de una reclamación sobre servicios de pago, 1 mes en el caso de una reclamación sobre cualquier otra cosa que no sean servicios de pago o 2 meses si no eres un consumidor desde que presentaste tu reclamación sin obtener respuesta, puedes remitir la reclamación a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros españoles.
Puedes remitir tu reclamación a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros en el plazo de un año a partir de la fecha en que nos enviaste tu reclamación.
Los datos de contacto de los Supervisores Financieros son los siguientes:
Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España

- Calle Alcalá nº48, 28014 Madrid
- Teléfono 900 545 454
- Página web: Oficina Virtual del Banco de España - Ciudadanos

Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores

- Calle Edison 4, 28006 Madrid
- Teléfono 900 535 015
- Página web: CNMV - Cómo reclamar

Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

- Paseo de la Castellana nº44, 28046 Madrid
- Teléfono 952 24 99 82
- Página web: Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones - Información sobre el procedimiento

En todo caso, para presentar una reclamación ante cualquiera de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros, es requisito imprescindible haber presentado previamente dicha reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente.

- **Reclamaciones sobre servicios regulados prestados por las Empresas Revolut en la UE**

Aunque seas cliente de la sucursal española de Revolut Bank UAB, ciertos servicios podrían serte prestados por la oficina central de Revolut Bank UAB (LT) u otras entidades del Grupo y sus filiales, tales como: Revolut Insurance Europe UAB o Revolut Securities Europe UAB:

- Servicios de crédito proporcionados por la oficina central de Revolut Bank UAB
- Servicios de seguros prestados por Revolut Insurance Europe UAB
- Servicios de negociación prestados por Revolut Securities Europe UAB

En este caso puede remitir la queja a los Servicios de Reclamaciones de la Supervisión Financiera Española. En cualquier caso, para presentar una reclamación ante cualquiera de los Servicios de Reclamaciones de la Supervisión Financiera, es requisito imprescindible haberla presentado previamente ante el Servicio de Atención al Cliente. Consulte la información contenida en el punto anterior.
En caso de servicios regulados prestados por Revolut Bank UAB (LT), Revolut Insurance Europe UAB o Revolut Securities Europe UAB, también puede remitir su reclamación al Banco de Lituania en el plazo de un año a partir de la fecha en que nos envió su reclamación, si nos presentó su reclamación en el plazo de tres meses a partir del día en que se enteró o debería haberse enterado de la supuesta violación de sus derechos o intereses legítimos derivados del acuerdo con nosotros. En este caso, el Banco de Lituania actuaría como autoridad extrajudicial de resolución de litigios que se ocupa de los litigios entre consumidores y proveedores de servicios financieros autorizados en la República de Lituania. El examen de la reclamación en el Banco de Lituania es gratuito.
Su dirección es: 4 Totoriu str, LT-01121 Vilna/ Totorių g. 4, LT-01121 Vilna, República de Lituania. . Encontrará más información en sus itio web.
Para presentar una reclamación, debe cumplimentar este formulario. Su solicitud al Banco de Lituania deberá estar firmada y presentarse por vía electrónica, utilizando el formulario

del Banco de Lituania o en un formato que cumpla con sus normas de resolución de controversias. Puede encontrar más información aquí.

- **Reclamaciones sobre servicios no regulados prestados por Revolut LTD (UK)**

Revolut LTD podría prestarle ciertos servicios no regulados, como por ejemplo:

- Criptomoneda
- Metales preciosos
- Elementos no regulados del producto Estancias (proceso de reserva, registro de la propiedad y norma)
- Salas VIP
- SmartDelay
- Tiendas
- Recompensas

Como estos servicios no están regulados por la Financial Conduct Authority, el Financial Ombudsman Service no puede intervenir en caso de reclamación.

- **Reclamaciones sobre servicios comerciales prestados por Revolut Trading Limited**

Si no hemos cumplido tus expectativas, puedes remitir su queja al Financial Ombudsman Service del Reino Unido de forma gratuita. Puedes encontrar sus datos de contacto aquí: Financial Ombudsman Service: nuestra página de inicio.
También puedes consultar su folleto para el consumidor, en el que se detalla más información: Nuestro folleto del consumidor: ¿Quiere llevar su reclamación más lejos?

- **General**

Además, también puedes resolver cualquier discrepancia o controversia en relación con los servicios financieros prestados en línea a través de la plataforma de resolución de litigios en línea puesta en marcha por la Comisión Europea en el siguiente enlace: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES

Política de pre-migración para clientes de Revolut Bank UAB (PDF adjunto)

Si eres un cliente español que se dio de alta antes del lanzamiento de la sucursal de Revolut Bank UAB en España y aún no has sido migrado a la sucursal, a continuación encontrarás la Política de Reclamaciones que se te aplica.

- **Reclamaciones sobre servicios regulados prestados por las Empresas Revolut en la UE**

Si eres cliente de Revolut Bank UAB, la mayoría de los servicios están regulados y te son prestados por Revolut Bank UAB (ver excepciones mencionadas a continuación) y sus filiales, como: Revolut Insurance Europe UAB o Revolut Securities Europe UAB.
Lista de servicios regulados prestados a titulares de cuentas personales en el EEE:

- Servicios de cuenta corriente
- Servicios Plus, Premium y Metal
- Promociones (Pruebas gratuitas)
- Revolut <18
- Servicios de cuenta de depósito a la vista
- Cambio de cuenta
- Servicios de crédito
- Servicios de negociación (proporcionados por Revolut Securities Europe UAB)
- Servicios de seguros (proporcionados por Revolut Insurance Europe UAB)

En caso de que no estés satisfecho con la forma en que hemos tramitado tu reclamación sobre servicios regulados prestados por Revolut Bank UAB (LT), Revolut Insurance Europe UAB o Revolut Securities Europe UAB en España, o si han transcurrido más de 15 días hábiles en el caso de una reclamación sobre servicios de pago, 1 mes en el caso de una reclamación sobre cualquier otra cosa que no sean servicios de pago o 2 meses si no eres un consumidor desde que presentaste tu reclamación sin obtener respuesta, puedes remitir la reclamación a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros españoles.
Puedes remitir tu queja a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros en el plazo de un año a partir de la fecha en que nos enviaste tu queja.
Los datos de contacto de los Supervisores Financieros son los siguientes:
Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España

- Calle Alcalá nº48, 28014 Madrid
- Teléfono 900 545 454
- Página web: Oficina Virtual del Banco de España - Ciudadanos

Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores

- Calle Edison 4, 28006 Madrid
- Teléfono 900 535 015
- Página web: CNMV - Cómo reclamar

Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

- Paseo de la Castellana nº44, 28046 Madrid
- Teléfono 952 24 99 82
- Página web: Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones - Información sobre el procedimiento

En todo caso, para presentar una reclamación ante cualquiera de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros, es requisito imprescindible haber presentado previamente dicha reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente.
En caso de que no estés satisfecho con la forma en que hemos tratado tu reclamación sobre los servicios regulados prestados por Revolut Bank UAB, Revolut Insurance Europe UAB o Revolut Securities Europe UAB, también puedes remitirla al Banco de Lituania en el plazo de un año a partir de la fecha en que nos envió su reclamación, si nos presentaste tu reclamación en el plazo de tres meses a partir del día en que se enteró o deberías haberte enterado de la supuesta violación de tus derechos o intereses legítimos derivados del acuerdo con nosotros. En este caso, el Banco de Lituania actuaría como autoridad extrajudicial de resolución de litigios que se ocupa de los litigios entre consumidores y proveedores de servicios financieros autorizados en la República de Lituania. El examen de la reclamación en el Banco de Lituania es gratuito.
Su dirección es: 4 Totoriu str, LT-01121 Vilna/ Totorių g. 4, LT-01121 Vilna, República de Lituania. Encontrará más información en su sitio web.
La autoridad de resolución extrajudicial de litigios en materia de consumo no relacionados con las competencias del Banco de Lituania es la Autoridad Estatal de Protección de los Derechos del Consumidor. Su dirección es:A. Goštauto g. 12, 01108 Vilna, República de Lituania.a. Puede encontrar más información en su sitio web. También puedes acogerte a las normas obligatorias de protección de los consumidores del país del EEE en el que residas.

- **Reclamaciones sobre servicios no regulados prestados por Revolut LTD (UK)**

Revolut LTD podría prestarte ciertos servicios no regulados, como por ejemplo:

- Criptomoneda
- Metales preciosos
- Elementos no regulados del producto Estancias (proceso de reserva, registro de la propiedad y norma)
- Salas VIP
- SmartDelay
- Tiendas

- Recompensas

Como estos servicios no están regulados por la Financial Conduct Authority, el Financial Ombudsman Service no puede intervenir en caso de reclamación.

- **Reclamaciones sobre servicios comerciales prestados por Revolut Trading Limited**

Si no hemos cumplido tus expectativas, puedes remitir tu queja al Financial Ombudsman Service del Reino Unido de forma gratuita. Puedes encontrar sus datos de contacto aquí: Financial Ombudsman Service: nuestra página de inicio.
También puede consultar su folleto para el consumidor, en el que se detalla más información: Nuestro folleto del consumidor: ¿Quiere llevar su reclamación más lejos?

- **General**

Además, también puedes resolver cualquier discrepancia o controversia en relación con los servicios financieros prestados en línea a través de la plataforma de resolución de litigios en línea puesta en marcha por la Comisión Europea en el siguiente enlace: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES

Si eres un **cliente empresarial** y no estás conforme con la manera en que hemos gestionado tu queja, tienes derecho a acudir a cualquier tribunal competente si consideras que hemos infringido la ley.

Autoridad extrajudicial de resolución de litigios para reclamaciones relacionadas con el tratamiento de datos personales

Tienes derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ("AEPD"), la autoridad de control española en materia de protección de datos. La dirección de la AEPD es Calle Jorge Juan 6, 28001, Madrid, España; teléfono: +34 91 266 3517. Puedes encontrar más información en su sitio web.
También tienes derecho a presentar una reclamación ante la Inspección Estatal de Protección de Datos ("SDPI"), la autoridad de control lituana en materia de protección de datos. La dirección de la SDPI es L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, República de Lituania; correo electrónico: ada@ada.lt. Puedes encontrar más información en su sitio web.

Transparencia y normativa de protección del cliente de servicios financieros en España

Normativa básica en materia de transparencia y protección de los consumidores:

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad social y económica.
- Circular 4/2021, de 25 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito y otras entidades supervisadas, sobre modelos de declaración confidencial de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela, y sobre el registro de reclamaciones.

Normativa sobre créditos al consumo

- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.
- Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, por la que se regula el crédito revolving y se modifica la Orden ECO/697/2004, de 11 de marzo, sobre la Central de Información de Riesgos, Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, sobre regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios y Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Normativa sobre servicios de pago:

- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, sobre cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.
- Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación.

- Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen de cuentas de pago básicas gratuitas a favor de personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera.
- Real Decreto-ley 11/2015, de 2 de octubre, para regular las comisiones por la retirada de efectivo en los cajeros automáticos
- Circular 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, y que modifica la Circular 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.
- Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y por el que se modifican el Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
- Reglamento (UE) 260/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) 924/2009.
- Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, sobre obligaciones de información y clasificación de productos financieros.

Normativa sobre reclamaciones y el Servicio de Atención al Cliente:

- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Pensiones.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Normativa de publicidad de servicios y productos bancarios:

- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.

- Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de productos y servicios bancarios.
- Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros.

Otras normativas de aplicación:

- Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
- Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
-