

Politique de réclamation pour les clients de la succursale belge de Revolut Bank UAB

Si vous êtes un client belge qui est s'est inscrit sur Revolut après le 4 avril 2025, cette version des conditions s'appliquera à vous une fois que vous aurez transféré avec succès vers la succursale belge. Nous vous informerons une fois que vous aurez été transféré. D'ici là, la Politique de réclamations pour les clients de Revolut Bank UAB s'applique à vous.

Si vous vous êtes inscrits chez Revolut avant cette date, et avez reçu un email de notre part à propos du transfert vers la succursale, cette version de notre politique de réclamation s'applique à vous à compter de la date indiqué dans cet email.

Si vous souhaitez consulter la politique de réclamation qui s'appliquaient jusque là, veuillez cliquer [ici](#).

Déposer une Réclamation (Politique de Traitement des Plaintes)

Comment nous contacter: Si vous souhaitez simplement signaler un problème veuillez nous contacter via l'application Revolut. Nous pouvons généralement résoudre les problèmes rapidement via l'application. Veuillez nous fournir les informations ci-dessous.

Déclaration de fraude : Pour signaler une fraude, veuillez contacter nos spécialistes de la lutte contre la fraude en suivant ce [lien](#). Veuillez noter que ce lien est réservé aux clients Revolut (si vous n'êtes pas client Revolut, vous pouvez signaler une fraude auprès de votre banque).

Déposer une réclamation

Si vous pouvez également faire une réclamation en utilisant [notre formulaire en ligne](#). Vous pouvez aussi nous envoyer un e-mail à formalcomplaints@revolut.com.

Nous vous prions de ne pas envoyer de réclamations à notre adresse de bureau en Belgique. Pour une résolution rapide de vos préoccupations ou problèmes, veuillez nous contacter via nos canaux de réclamation dédiés.

Vous devrez indiquer :

- votre nom et prénom;
- le numéro de téléphone et l'adresse e-mail associés à votre compte ;

- la description détaillée du problème et la date de l'incident;
- comment aimeriez-vous que le problème soit réglé.

Notre réponse: Nous examinerons votre réclamation et vous répondrons par e-mail. Nous communiquerons en anglais, en néerlandais ou en français .

Indépendamment de ce qui précède, vous avez toujours le droit de vous adresser aux autorités de règlement extrajudiciaire des litiges mentionnées ci-dessous pour toute réclamation concernant notre service. Vous avez également le droit de saisir tout tribunal compétent si vous estimez que nous avons enfreint la loi.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre service, nous essaierons d'améliorer les choses

Nous faisons toujours tout notre possible, mais nous savons qu'il peut arriver que tout ne se passe pas comme prévu.

Si vous avez une réclamation, veuillez nous contacter. Nous accepterons et examinerons toute réclamation que vous nous adresserez. Notre réponse définitive à votre réclamation, ou un courrier expliquant pourquoi la réponse définitive n'a pas encore été formulée, vous seront fournis dans les 15 jours ouvrables suivant le dépôt de votre réclamation, et dans des circonstances exceptionnelles, dans les 35 jours ouvrables (si tel est le cas, nous vous en informerons).

Autorité de résolution extrajudiciaire des litiges liés aux services financiers

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre réclamation, vous pouvez vous adresser à l'autorité compétente. L'autorité dépend de l'entité légale qui vous a fourni le produit ou le service concerné par votre réclamation.

Réclamations concernant les services réglementés fournis par la succursale de Revolut Bank UAB en Belgique

Si vous êtes client de la succursale, la plupart des services sont réglementés et vous sont fournis par celle-ci (voir les exceptions ci-dessous).

Pour les consommateurs (clients non professionnels) :

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre réclamation, vous pouvez la soumettre au Service de médiation des services financiers, également appelé l'Ombudsfín. Veuillez noter que l'Ombudsfín agit uniquement en tant que médiateur dans les litiges entre consommateurs et prestataires de services financiers. Il peut émettre des avis non contraignants, mais ne constitue pas une autorité de règlement extrajudiciaire des litiges.

Veuillez noter qu'il y a des conditions à remplir:

- Il s'agit d'une procédure écrite : les plaintes ne peuvent être déposées que par courrier, par e-mail ou par le biais du formulaire de plainte en ligne. Vous devez envoyer des copies de la correspondance et de tous les documents utiles;
- Il doit s'agir d'une plainte concernant une institution financière affiliée au service de médiation (tous les membres de Febelfin). Une liste est disponible sur le site web;
- La plainte ne porte pas sur la politique commerciale de l'institution financière;
- Vous êtes un particulier agissant pour votre propre compte (exception : les personnes morales pour les plaintes concernant un paiement transfrontalier d'un montant maximal de 12 500 €, - dans ce cas, une redevance de 50 € doit être payée);
- Votre plainte ne concerne pas un cas de surendettement pour lequel l'institution financière n'est pas en faute;
- Le litige ne fait pas l'objet d'une procédure judiciaire.

Si vous remplissez les conditions et êtes prêt à suivre la procédure, vous pouvez contacter l'Ombudsfín:

Médiateur en matière de conflits financiers

North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8 bte 1,

1000 Bruxelles

E-mail : ombudsman@ombfin.be

Website : <http://www.ombudsfín.be>

Vous pouvez également déposer une réclamation auprès des autorités de résolution extrajudiciaire des litiges qui traitent les réclamations des consommateurs dans votre pays en ce qui concerne les services financiers que nous fournissons. La liste de ces autorités est disponible [ici](#).

Le client peut, le cas échéant, également adresser toute réclamation relative à un service de paiement en communiquant sa plainte au :

Service public fédéral Economie - Direction générale de l'Inspection économique via un formulaire en ligne disponible à : <https://economie.fgov.be/fr>

Si vous êtes un client professionnel et que vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre réclamation, vous avez le droit de saisir toute juridiction compétente si vous estimez que nous avons enfreint la loi.

Réclamations concernant les services réglementés fournis par Revolut Bank UAB, Revolut Insurance UAB et Revolut Securities Europe UAB

Même si vous êtes client de la succursale, certains services peuvent vous être fournis par Revolut Bank UAB et ses filiales, comme Revolut Insurance Europe UAB et Revolut Securities Europe UAB.

- **Services réglementés fournis aux propriétaires de comptes personnels par Revolut Insurance Europe UAB :**

Assurance

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre réclamation concernant le service mentionné ci-dessus, vous pouvez la soumettre à la Banque de Lituanie dans un délai d'un an à compter de la date d'envoi de votre réclamation, à condition que vous ayez déposé votre réclamation auprès de nous dans les trois mois suivant la découverte (ou la présomption) de la violation de vos droits ou intérêts légitimes découlant de l'accord conclu avec nous. Dans ce cas, la Banque de Lituanie agira en tant qu'autorité de règlement extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et prestataires de services financiers autorisés en République de Lituanie. L'examen de la réclamation auprès de la Banque de Lituanie est gratuit. Leur adresse : Totorių g. 4 (« 4 rue Totoriu »), LT-01121 Vilnius, République de Lituanie Plus d'informations sont disponibles sur leur site [web](#).

L'autorité de règlement extrajudiciaire des litiges pour les consommateurs n'entrant pas dans les compétences de la Banque de Lituanie est l'Autorité d'État de la protection des droits des consommateurs. Leur adresse est : A. Goštauto g. 12, 01108 Vilnius, République de Lituanie. Vous pouvez consulter leur site [web](#) pour plus d'informations.

Vous pouvez également faire valoir les règles obligatoires de protection des consommateurs du pays de l'EEE où vous résidez.

- **Services réglementés fournis aux propriétaires de comptes personnels par Revolut Securities Europe UAB :**

Trading et investissements

es services de trading et d'investissement dans l'Espace Économique Européen (EEE) sont fournis par Revolut Securities Europe UAB (Konstitucijos ave. 21B, Vilnius,

Lituanie, LT-08130), autorisé par la Banque de Lituanie en tant que société de courtage. Si vous avez commencé à utiliser ces services avant le 16 mars 2023, votre prestataire pourrait être Revolut Trading Ltd (No. 832790), filiale détenue à 100 % par Revolut Ltd et représentant désigné de Resolution Compliance Ltd, autorisé et réglementé par la Financial Conduct Authority (FCA).

Si nos services ne répondent pas à vos attentes, vous pouvez adresser votre réclamation au Financial Ombudsman Service au Royaume-Uni gratuitement. Vous trouverez leurs coordonnées ici : [Financial Ombudsman Service](#). N'oubliez pas de le faire dans un délai de six mois à compter de la date de cet e-mail.

Si vous ne déposez pas de réclamation dans ce délai, l'Ombudsman ne pourra pas examiner votre réclamation, sauf s'il estime que le retard est dû à des circonstances exceptionnelles. Vous pouvez également consulter leur brochure pour plus d'informations : « [Vous voulez aller plus loin dans votre plainte ?](#) ».

Réclamations concernant les services non réglementés fournis par Revolut Ltd (Royaume-Uni)

Revolut Ltd peut vous fournir certains services non réglementés, tels que :

- Cryptomonnaies
- Métaux précieux
- Salons d'aéroport
- SmartDelay
- Boutiques
- Récompenses
- Éléments non réglementés du produit « Stays » (processus de réservation, enregistrement des propriétés, standard)

Comme ces services ne sont pas réglementés par la Financial Conduct Authority, le Financial Ombudsman Service ne pourra pas intervenir en cas de réclamation.

Autorité de résolution extrajudiciaire des litiges pour les réclamations relatives au traitement des données à caractère personnel

Vous avez le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle de la protection des données. Vous trouverez [ici](#) une liste des différentes autorités de protection des données.

Politique de réclamations pour les clients de Revolut Bank UAB

Si vous souhaitez uniquement faire part d'un problème qui vous préoccupe, veuillez nous contacter via l'application Revolut. Nous pouvons généralement résoudre les problèmes rapidement via l'application. Vous devrez probablement nous fournir les informations ci-dessous.

Signaler une fraude : pour signaler une fraude, veuillez contacter nos spécialistes de la fraude en suivant ce [lien](#). Veuillez noter que ce lien est destiné uniquement aux clients Revolut : si vous n'êtes pas client(e) chez nous, vous pouvez signaler une fraude auprès de votre banque.

Comment déposer une réclamation

Si vous le préférez, vous pouvez également effectuer une réclamation en utilisant notre [formulaire](#) en ligne. Vous pouvez aussi nous envoyer un e-mail à formalcomplaints@revolut.com.

Pour traiter votre demande, nous aurons besoin des quelques informations suivantes :

- votre prénom et votre nom de famille ;
- le numéro de téléphone et l'adresse e-mail que vous utilisez pour votre compte ;
- en quoi consiste le problème ;
- quand le problème est survenu ; et
- comment vous aimeriez que le problème soit réglé.

Nous examinerons votre réclamation et vous répondrons par e-mail. Nous communiquerons avec vous en anglais ou en lituanien, sauf indication contraire. Indépendamment de ce qui précède, vous avez toujours le droit de contacter les autorités de résolution extrajudiciaire des litiges mentionnées ci-dessus en relation avec toute réclamation concernant notre service. Vous avez également le droit de vous adresser à toute juridiction compétente si vous pensez que nous avons enfreint la loi.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de nos services, nous essaierons de résoudre les différents problèmes

Nous faisons toujours tout notre possible, mais nous savons qu'il peut arriver que tout ne se passe pas comme prévu. Si vous avez une réclamation, veuillez nous contacter. Nous accepterons et examinerons toute réclamation que vous nous aurez envoyée. Notre réponse finale à votre réclamation, ou une lettre expliquant pourquoi la réponse finale n'a pas été complétée, vous sera fournie dans les 15 jours ouvrables suivant la réclamation et, dans des circonstances exceptionnelles, dans les 35 jours ouvrables (et nous vous informerons si c'est le cas).

Autorité de résolution extrajudiciaire des litiges pour les réclamations liées aux services financiers

Pour nos clients de détail (clients non Business) : si vous n'êtes pas satisfait(e) de la manière dont nous avons traité votre réclamation, vous pouvez la transmettre à la Banque de Lituanie dans l'année suivant la date à laquelle vous nous avez envoyé votre réclamation. Dans ce cas, la Banque de Lituanie agira en tant qu'autorité de résolution extrajudiciaire des litiges pour traiter les litiges entre les consommateurs et les prestataires de services financiers.

L'adresse est la suivante : Totorių g. 4 (« 4 rue Totoriu »), LT-01121 Vilnius, République de Lituanie. Vous pouvez obtenir plus d'informations sur le [site web](#).

Si vous souhaitez avoir la possibilité de déposer une demande auprès de la Banque de Lituanie en tant qu'autorité de résolution extrajudiciaire des litiges, vous devrez alors nous envoyer votre réclamation dans un délai de trois (3) mois à compter du jour où vous avez découvert ou auriez dû découvrir la violation présumée de vos droits ou intérêts légitimes découlant de l'accord conclu avec nous. Vous pouvez également déposer une réclamation auprès des autorités de résolution extrajudiciaire des litiges qui traitent les réclamations des consommateurs dans votre pays en ce qui concerne les services financiers que nous fournissons. La liste de ces autorités est disponible [ici](#).

L'examen de votre réclamation déposée auprès de la Banque de Lituanie est gratuit.

L'organisme de résolution extrajudiciaire des litiges avec les consommateurs, pour les litiges ne dépendant pas des compétences de la Banque de Lituanie, est la State Consumer Rights Protection Authority.

L'adresse est la suivante : A. Goštauto g. 12, 01108 Vilnius, République de Lituanie.
Vous pouvez obtenir plus d'informations sur le [site web](#). Vous pouvez également vous référer aux obligations en matière de protection des consommateurs du pays de dans lequel vous résidez.

Si vous êtes un(e) client(e) Business, que vous n'êtes pas satisfait(e) de la façon dont nous avons traité votre plainte, et que vous pensez que nous avons enfreint la loi, vous avez le droit de vous rapprocher de n'importe quel tribunal compétent.

Autorité de résolution extrajudiciaire des litiges pour les réclamations liées au traitement des données à caractère personnel

Vous avez le droit de déposer une réclamation auprès de l'Inspection nationale de la protection des données (State Data Protection Inspectorate, SDPI), l'autorité de contrôle lituanienne pour les questions de protection des données.

L'adresse est la suivante : L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, République de Lituanie ;
adresse e-mail : ada@ada.lt.

Vous pouvez obtenir plus d'informations sur le [site web](#).