

# Politique en matière de réclamations

## Politique de pré-migration pour les clients de Revolut Bank UAB

Si vous êtes un client français qui s'est inscrit avant le lancement de la succursale de Revolut Bank UAB en France et que vous n'avez pas encore été transféré à la succursale, vous trouverez ci-dessous la politique de réclamation qui s'applique à vous.

### Comment déposer une réclamation

Si vous souhaitez simplement parler à quelqu'un d'un problème qui vous préoccupe, veuillez nous contacter via l'application Revolut. Nous pouvons généralement régler les problèmes rapidement de cette manière. Vous devrez probablement nous fournir les informations ci-dessous. Si vous préférez, vous pouvez faire votre réclamation en utilisant notre formulaire en ligne. Ou vous pouvez nous envoyer un e-mail à [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com).

Vous devrez nous le dire :

- vos nom et prénom;
- le numéro de téléphone et l'adresse électronique associés à votre compte;
- la nature du problème et la date à laquelle le problème est apparu;
- la manière dont vous souhaitez que nous réglions le problème.

Nous examinerons votre réclamation et vous répondrons par courrier électronique. Nous communiquerons avec vous en anglais ou en français, sauf indication contraire.

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 nos services. Vous avez également le droit de saisir tout tribunal compétent si vous pensez que nous avons enfreint la loi.

### **Si vous n'êtes pas satisfait de notre service, nous essaierons de rectifier la situation.**

Nous faisons toujours de notre mieux, mais nous sommes conscients que les choses ne se passent pas toujours comme prévu.

Si vous avez une réclamation à formuler, veuillez nous contacter. Nous accepterons et examinerons toute réclamation que vous nous enverrez. Nous accuserons réception de votre réclamation dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception (sauf si nous l'avons déjà résolue à votre satisfaction). 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 le dépôt de votre réclamation, et dans des circonstances exceptionnelles, dans les 35 jours ouvrables (et nous vous informerons si c'est le cas).

Si les 35 jours ouvrables se sont écoulés et que votre réclamation n'est pas résolue, nous vous informerons de ce fait et du délai prévu dans lequel nous espérons résoudre votre réclamation,

ainsi que du fait que vous avez le droit de déposer une réclamation auprès des autorités mentionnées ci-dessous.

## Autorité de résolution extrajudiciaire des litiges liés aux services financiers

Si vous n'êtes pas satisfait de notre résolution, vous pouvez soumettre votre réclamation à l'autorité compétente. L'autorité dépend de l'entité juridique de Revolut qui vous a fourni le produit ou le service dont vous vous plaignez.

- **réclamations concernant les services réglementés fournis par la Revolut Bank UAB (à l'exclusion des caisses d'épargne)**

Si vous êtes client de Revolut Bank UAB, la plupart des services sont réglementés et vous sont fournis par Revolut Bank UAB (à l'exception de ceux énumérés ci-dessus) et ses filiales, telles que Revolut Insurance Europe UAB ou Revolut Securities Europe UAB.

Liste des services réglementés fournis aux titulaires de comptes personnels dans l'EEE :

- Services de compte courant;
- Services Plus, Premium et Metal;
- Promotions (essais gratuits);
- Revolut <18;
- Services de compte de dépôt à vue;
- Changement de compte;
- Services de crédit;
- Services de trading (fournis par Revolut Securities Europe UAB);
- Services d'assurance (fournis par Revolut Insurance Europe UAB).

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre réclamation concernant les services réglementés fournis par Revolut Bank UAB, Revolut Insurance Europe UAB ou Revolut Securities Europe UAB, vous pouvez saisir la Banque de Lituanie dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle vous nous avez envoyé votre réclamation, si vous nous avez adressé votre réclamation dans un délai de trois 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. Dans ce cas, la Banque de Lituanie agira en tant qu'autorité de règlement extrajudiciaire des litiges entre les consommateurs et les prestataires de services financiers agréés en République de Lituanie. L'examen de la réclamation par la Banque de Lituanie est gratuit.

Leur adresse est la suivante : Žalgirio str. 90, 09303 Vilnius, Lituanie : Žalgirio str. 90, 09303 Vilnius, République de Lituanie. Vous trouverez de plus amples informations sur leur site web.

L'autorité de résolution extrajudiciaire des litiges impliquant un consommateur non liés aux compétences de la Banque de Lituanie est l'Autorité nationale de protection des droits des consommateurs. Son adresse est la suivante Vilniaus str. 25, 01402, Vilnius, République de

Lituanie. Vous trouverez de plus amples informations sur son site web. Vous pouvez également vous appuyer sur les règles obligatoires de protection des consommateurs du pays de l'EEE dans lequel vous vivez.

- **réclamations concernant les comptes d'épargne fournies par Revolut Bank UAB**

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre réclamation, vous pouvez la soumettre à l'Autorité nationale de protection des droits des consommateurs. Dans ce cas, l'Autorité nationale de protection des droits des consommateurs agira en tant qu'autorité de résolution extrajudiciaire des litiges en traitant votre réclamation relative aux comptes d'épargne et découlant des conditions relatives aux comptes d'épargne conclues entre vous et Revolut Bank UAB. Son adresse est la suivante: Vilniaus str. 25, 01402, Vilnius, République de Lituanie. Vous trouverez plus d'informations sur leur site Internet [VVTAT](#).

Vous pouvez également vous appuyer sur les règles applicables en matière de protection des consommateurs du pays de l'EEE dans lequel vous vivez. Vous avez également le droit de saisir tout tribunal compétent si vous pensez que nous avons enfreint la loi.

Si votre réclamation concerne les services de dépôt fournis par la banque de dépôt en vertu du contrat-cadre conclu entre vous et la banque de dépôt, veuillez suivre les étapes décrites dans le contrat-cadre pour déposer votre réclamation.

- **réclamations concernant des services non réglementés fournis par Revolut LTD (UK)**

Revolut LTD peut vous fournir certains services non réglementés, tels que

- Crypto-monnaie;
- Métaux précieux;
- Éléments non réglementés du produit Stays (processus de réservation, enregistrement de la propriété et normes);
- Lounges;
- SmartDelay;
- Shops;
- Rewards.

Ces services n'étant pas réglementés par la Financial Conduct Authority, le Financial Ombudsman Service ne peut pas intervenir en cas de réclamation.

- **réclamations concernant les services de négociation fournis par Revolut Trading Limited**

Si nous n'avons pas répondu à vos attentes, vous pouvez adresser gratuitement votre réclamation au Financial Ombudsman Service du Royaume-Uni. Vous trouverez ses coordonnées ici : [Financial Ombudsman Service : notre page d'accueil](#). N'oubliez pas de le faire dans les six mois suivant la date de ce courriel.

Si vous ne déposez pas de réclamation dans ce délai, le Médiateur ne pourra pas l'examiner, sauf s'il estime que le retard est dû à des circonstances exceptionnelles. Vous pouvez

également vous référer à son dépliant à l'intention des consommateurs, qui contient de plus amples informations : Notre brochure à l'intention des consommateurs : [Vous voulez aller plus loin dans votre réclamation?](#)

## Autorité de règlement extrajudiciaire des litiges pour les réclamations relatives 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 ("SDPI"), l'autorité de contrôle lituanienne pour les questions de protection des données.

L'adresse du SDPI est la suivante L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, République de Lituanie ; e-mail : [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt). Vous pouvez trouver plus d'informations sur leur [site web](#).

## **Politique pour les clients français de la succursale française de Revolut Bank UAB post-migration**

Si vous êtes un client français qui s'est inscrit après le lancement de la succursale de Revolut Bank UAB en France ou si vous avez déjà migré vers la succursale, vous trouverez ci-dessous la politique de traitement des réclamations qui s'applique à vous.

Si vous vous inscrivez à Revolut après le lancement de notre succursale française, cette version de nos conditions s'applique à vous.

Si vous vous êtes inscrit à Revolut avant cette date et que vous avez reçu un e-mail de notre part concernant le transfert vers la branche irlandaise, cette version de notre Politique de traitement des réclamations s'appliquera à vous à partir de la date indiquée dans cet e-mail. Si vous souhaitez consulter la Politique de traitement des réclamations qui s'applique jusqu'à cette date, veuillez cliquer [ici](#).

### **Politique en matière de réclamations**

#### Comment déposer une réclamation

Si vous souhaitez simplement parler à quelqu'un d'un problème qui vous préoccupe, veuillez nous contacter via l'application Revolut. Nous pouvons généralement régler les problèmes rapidement de cette manière. Vous devrez probablement nous fournir les informations ci-dessous.

Si vous préférez, vous pouvez déposer votre réclamation en utilisant notre [formulaire en ligne](#). Vous pouvez également nous envoyer un courriel à l'adresse [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com). Vous devrez nous fournir :

- vos nom et prénom;
- le numéro de téléphone et l'adresse électronique associés à votre compte;
- la nature du problème;

- quand le problème s'est posé;
- comment vous souhaitez que nous réglions le problème.

Nous examinerons votre réclamation et vous répondrons par courrier électronique. Nous communiquerons avec vous en anglais ou en français, sauf indication contraire.

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 nos services. Vous avez également le droit de saisir tout tribunal compétent si vous pensez que nous avons enfreint la loi.

**Si vous n'êtes pas satisfait de notre service, nous essaierons de rectifier la situation.**

Nous faisons toujours de notre mieux, mais nous sommes conscients que les choses peuvent parfois mal tourner. Si vous avez une réclamation à formuler, n'hésitez pas à nous contacter. Nous accepterons et examinerons toute réclamation que vous nous enverrez. Nous accuserons réception de votre réclamation dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception (sauf si nous l'avons déjà résolue à votre satisfaction). Nous vous fournirons un numéro de référence que vous pourrez utiliser pour votre réclamation jusqu'à ce qu'elle soit résolue ou qu'elle ne puisse plus être traitée.

- Si votre réclamation concerne un service de paiement, la réponse finale à votre réclamation, ou une communication expliquant pourquoi la réponse finale n'a pas pu être finalisée, vous sera fournie dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation et, en cas de circonstances exceptionnelles, dans les 35 jours ouvrables, nous vous en informerons.
- Dans les autres cas, nous nous engageons à :
- accuser réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, à moins que nous ne vous fournissions la réponse elle-même dans ce délai;
- vous fournir une réponse définitive dans les deux mois suivant la date de réception de la demande.

## Autorité de résolution extrajudiciaire des litiges liés aux services financiers

Si vous n'êtes pas satisfait de notre résolution, vous pouvez soumettre votre réclamation à l'autorité compétente. L'autorité dépend de l'entité juridique de Revolut qui vous a fourni le produit ou le service dont vous vous plaignez.

- **réclamations concernant les services réglementés fournis par la succursale de Revolut Bank UAB en France**

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

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre réclamation concernant les services réglementés fournis par la succursale de Revolut Bank UAB en France, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'Association Française Sociétés Financières (" ASF "), si la

réponse qui vous a été donnée par nos services n'a pas abouti à une solution satisfaisante pour vous ou si aucune réponse n'a été apportée dans un délai de 35 jours.

Le Médiateur de l'ASF peut être saisi par tout client particulier n'agissant pas à des fins professionnelles. Il vous répondra en toute indépendance et équité conformément à la charte de la médiation disponible sur le site.

Vous pouvez contacter l'ASF en ligne via le site dédié ou par courrier à l'adresse ci-dessous. Les coordonnées de l'ASF sont les suivantes (pour en savoir plus sur le médiateur, veuillez consulter un site web dédié) :

Site web : [Association Française Sociétés Financières \("ASF"\)](#)

Adresse : Monsieur le Médiateur de l'ASF ; 75854 PARIS CEDEX 17

- **réclamations concernant les services fournis par la Revolut Bank UAB (à l'exclusion des comptes d'épargne)**

Même si vous êtes client de la succursale française de Revolut Bank UAB, certains services peuvent vous être fournis par le siège social de Revolut Bank UAB (LT) ou d'autres entités et ses filiales, telles que : Revolut Insurance Europe UAB ou Revolut Securities Europe UAB :

- Services de crédit (prêt personnel, carte de crédit, Buy Now Pay Later) fournis par la maison mère Revolut Bank UAB;
- Services d'assurance fournis par Revolut Insurance Europe UAB;
- Services de négociation fournis par Revolut Securities Europe UAB;
- Services relatifs à la protection des données fournis par Revolut Bank UAB;
- Fonctionnalités de l'application destinée aux Particuliers fournies par la maison mère;
- Services Revolut Pro fournis par la maison mère Revolut Bank UAB.

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre réclamation concernant les services réglementés fournis par Revolut Bank UAB (LT), Revolut Insurance Europe UAB ou Revolut Securities Europe UAB, vous pouvez saisir la Banque de Lituanie dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle vous nous avez envoyé votre réclamation, si vous nous avez adressé votre réclamation dans un délai de trois mois à compter du jour où vous avez découvert ou auriez dû découvrir la violation présumée de vos droits ou de vos intérêts légitimes découlant d'un accord avec nous. Dans ce cas, la Banque de Lituanie agira en tant qu'autorité de règlement extrajudiciaire des litiges entre les consommateurs et les prestataires de services financiers agréés en République de Lituanie. L'examen de la réclamation par la Banque de Lituanie est gratuit.

Leur adresse est la suivante : Žalgirio str. 90, 09303 Vilnius, Lituanie : Žalgirio str. 90, 09303 Vilnius, République de Lituanie. Vous trouverez de plus amples informations sur leur site web. L'autorité de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation non liés aux compétences de la Banque de Lituanie est l'Autorité nationale de protection des droits des consommateurs. Son adresse est la suivante Vilniaus str. 25, 01402, Vilnius, République de Lituanie. Vous trouverez de

plus amples informations sur son site web. Vous pouvez également vous appuyer sur les règles obligatoires de protection des consommateurs du pays de l'EEE dans lequel vous vivez.

- **réclamations concernant les services de négociation fournis par Revolut Trading Limited**

Si nous n'avons pas répondu à vos attentes, vous pouvez adresser gratuitement votre réclamation au Financial Ombudsman Service du Royaume-Uni. Vous trouverez ses coordonnées ici : [Financial Ombudsman Service : notre page d'accueil](#). N'oubliez pas de le faire dans les six mois suivant la date de ce courriel.

Si vous ne déposez pas de réclamation dans ce délai, le Médiateur ne pourra pas l'examiner, sauf s'il estime que le retard est dû à des circonstances exceptionnelles. Vous pouvez également vous référer à son dépliant à l'intention des consommateurs, qui contient des informations complémentaires : Notre brochure à l'intention des consommateurs : [Vous voulez aller plus loin dans votre réclamation ?](#)

- **réclamations concernant des services non réglementés fournis par Revolut LTD (UK)**

Revolut LTD peut vous fournir certains services non réglementés, tels que

- Crypto-monnaie;
- Métaux précieux;
- Éléments non réglementés du produit Stays (processus de réservation, enregistrement de la propriété et normes);
- Lounges;
- SmartDelay;
- Shops;
- Rewards.

Ces services n'étant pas réglementés par la Financial Conduct Authority, le Financial Ombudsman Service ne peut pas intervenir en cas de réclamation.

- **réclamations concernant les comptes d'épargne fournies par Revolut Bank UAB**

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre réclamation, vous pouvez la soumettre à l'Autorité nationale de protection des droits des consommateurs. Dans ce cas, l'Autorité nationale de protection des droits des consommateurs agira en tant qu'autorité de résolution extrajudiciaire des litiges en traitant votre réclamation relative aux comptes d'épargne et découlant des conditions relatives aux comptes d'épargne conclues entre vous et Revolut Bank UAB. Son adresse est la suivante Vilniaus str. 25, 01402, Vilnius, République de Lituanie. Vous trouverez plus d'informations sur leur site Internet [VVTAT](#).

Vous pouvez également vous appuyer sur les règles obligatoires de protection des consommateurs du pays de l'EEE dans lequel vous vivez. Vous avez également le droit de saisir tout tribunal compétent si vous pensez que nous avons enfreint la loi.

Si votre réclamation concerne les services de dépôt fournis par la banque de dépôt en vertu du contrat-cadre conclu entre vous et la banque de dépôt, veuillez suivre les étapes décrites dans le contrat-cadre pour déposer votre 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 réclamation auprès de l'Inspection nationale de la protection des données ("SDPI"), l'autorité de contrôle lituanienne pour les questions de protection des données.

L'adresse du SDPI est la suivante L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, République de Lituanie ; e-mail : [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt). Vous trouverez de plus amples informations sur son [site web](#).