



Denis Lejeune <denislejeune53@gmail.com>

[84621-22662-96136] Fwd: LEJEUNE Denis Albert Henri

Revolut <no-reply@revolut.com>
Répondre à : complaints@revolut.com
À : contact@denislejeune.fr

20 mai 2025 à 14:35

Revolut

Numéro de la demande de support : 84621-22662-96136

Bonjour Denis,

Je m'appelle Anurag et je suis analyste des réclamations chez Revolut.

Tout d'abord, je tiens à vous remercier de nous avoir contactés et sachez que nous sommes désolés d'apprendre que votre expérience avec Revolut Ltd a mené à une réclamation.

Nous avons reçu votre réclamation en date du 5 mai 2025.

J'ai mené une enquête quant à la situation et aux différentes causes ayant mené à votre plainte formelle et j'ai rassemblé les informations nécessaires pour vous fournir une Réponse Finale.

Mon rôle dans cette affaire a été d'examiner toutes les informations disponibles dans le but de proposer une solution adéquate et juste, vis-à-vis des préoccupations dont vous nous avez fait part. Ceci signifie que j'ai analysé les points suivants lors du traitement de votre requête :

- La raison de votre réclamation telle qu'expliquée dans votre mail.
- La cause de cette situation.
- Les actions entreprises, ou qui seront mises en place, pour remédier à la situation.

Je tiens également à vous souligner que tout commentaire pertinent est analysé et partagé avec les équipes concernées, ce qui leur permet d'améliorer nos produits et services sur la base de vos observations. Nous y tenons.

Résumé des faits et explication

Dans votre plainte, vous exprimez votre mécontentement quant au fait qu'en mars 2024, un utilisateur de compte Revolut vous a escroqué plus de 2000 EUR dans le cadre d'une escroquerie à la romance. Vous avez indiqué que la Société Générale a contacté Revolut peu de temps après, mais n'a pas reçu de réponse favorable. Vous avez déposé une plainte auprès de la gendarmerie française et, un an plus tard, vous demandez des explications sur le refus de Revolut d'engager des poursuites. Vous avez l'intention de porter plainte contre Revolut pour complicité ou négligence par manque de diligence, obstruction et manquement à l'obligation de vigilance.

Je suis désolé d'apprendre que votre expérience avec Revolut n'a pas été aussi positive que nous l'aurions espéré, surtout si l'on considère que le problème n'a pas pu être résolu même après que votre banque ait contacté Revolut. J'ai pris le temps d'examiner attentivement la situation dans laquelle vous vous êtes trouvé, et j'aimerais profiter de cette occasion pour vous fournir une explication.

Je tiens à préciser que Revolut fait preuve d'une grande diligence, demande des informations clés et effectue des vérifications appropriées lors de l'ouverture de nouveaux comptes bancaires. Cependant, nous ne pouvons pas toujours prévoir que le

compte puisse être utilisé ultérieurement à des fins illégales (comme être le récepteur de fonds frauduleux). En effet, l'utilisation du compte dépend du titulaire du compte. Pour des raisons de protection des données, nous ne pouvons pas faire d'autres commentaires à ce sujet.

Malheureusement, en raison de la confidentialité de nos processus, nous ne sommes pas en mesure de divulguer les détails.

Il convient de mentionner que, comme la fraude s'est produite dans votre banque (l'institution qui a envoyé les fonds), c'est elle qui doit être votre point de contact. En d'autres termes, toutes les communications de votre part doivent passer par elle, car c'est elle qui doit nous contacter par le canal approprié. Une fois qu'ils nous auront contactés, nous les tiendrons directement informés de l'évolution de votre dossier. Comme vous pouvez le comprendre, pour des raisons de sécurité et de protection des données, nous ne sommes pas en mesure de vous fournir ces informations directement.

Nous tenons à préciser que nous prenons ces situations très au sérieux et que nous luttons activement contre les activités frauduleuses des clients qui utilisent nos services.

Enfin, je tiens à vous informer qu'en tant que banque numérique, Revolut offre une assistance à la clientèle 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par l'intermédiaire de nos agents en ligne. Nous accordons la priorité à votre sécurité et avons investi de manière significative dans des mesures robustes, assurant une protection continue grâce à des défenses proactives, une surveillance experte par des spécialistes de la criminalité financière, une vérification biométrique et des paramètres de sécurité personnalisés. Cette combinaison de caractéristiques offre une sécurité accrue contre la fraude, où que vous soyez. Vous trouverez plus d'informations sur nos pratiques en matière de sécurité dans cet article de blog (en anglais) : [Physical Branches Vs 24/7 Digital Presence](#)

Vous pouvez également consulter cet article du centre d'aide pour savoir comment nous assurons la sécurité de votre argent : [Comment Revolut assure-t-il la sécurité de mon argent ?](#)

Pour de plus amples informations sur la fraude et les escroqueries, veuillez consulter notre blog dédié (en anglais) : [Stay safe and fraud-aware with Revolut](#) blog pour en savoir plus sur les types de fraudes les plus courants et rester en sécurité.

Bien que nos procédures internes aient été correctement exécutées, nous sommes conscients de la frustration et des désagréments considérables que vous avez subis. Soyez assurés de notre engagement continu à améliorer les processus et nous apprécions vos commentaires à cet égard.

Notre point de vue

À la lumière de mes conclusions ci-dessus, compte tenu du fait que l'enquête sur la fraude doit être menée de bout en bout par l'institution financière émettrice et que toutes les procédures correctes ont été suivies de notre côté, et compte tenu du fait que ces informations vous ont également été fournies dans notre réponse finale envoyée le 13 juin 2024, j'ai décidé de ne pas donner suite à votre plainte.

Veuillez noter qu'en ne retenant pas votre plainte, nous ne rejetons en aucun cas votre expérience négative dans cette affaire. Cela signifie simplement que, d'un point de vue

objectif et à ma connaissance, Revolut n'a pas agi de manière déloyale à cette occasion.

Je comprends que ce ne soit pas le résultat que vous attendiez. Cependant, à la lumière de ces circonstances, j'espère que vous trouverez l'explication et la décision transparentes.

Vos droits

Si la réponse que nous vous avons apportée n'a pas permis d'aboutir à une solution qui vous convienne ou en l'absence de réponse dans un délai de 35 jours, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur auprès de l'Association Française des Sociétés Financières ("ASF")

Le Médiateur auprès de l'ASF peut être saisi par toute personne physique n'agissant pas pour ses besoins professionnels. Il vous répondra en toute indépendance et équité conformément à la charte de médiation disponible sur son site internet.

Il peut être saisi par courrier à l'adresse ci-dessous ou en ligne via le site <https://lemediateur.asf-france.com/> :

Monsieur le Médiateur de l'ASF

75854 PARIS CEDEX 17

Pour en savoir plus sur le médiateur, rendez-vous sur le site <https://lemediateur.asf-france.com/>

Cordialement,

Anurag

Analyste de Réclamations

[Revolut – One app, all things money](https://www.revolut.com/)

From: <formalcomplaints@revolut.com>

Date: Mon, 5 May 2025 11:01:33 GMT

To: <formalcomplaints@revolut.com>

Form submission from: contact@denislejeune.fr Details of the issue: CM-564453 (Réf Revolut Juin 2024) La banque revolut fut l'hôte d'un escroc en mars 2024. Votre client m'a usuré + de 2000,00€ en arnaque aux sentiments. Ma banque la Société Générale vous a contacté à peine 18 heures après le virement mais vous n'avez répondu favorablement à leur demande. J'ai tout de suite déposé plainte à la gendarmerie nationale d'Abbeville (Saint Valery/Somme) 1 an après, J'attends de vous aujourd'hui une explication claire et détaillée de votre refus de poursuivre l'escroc hébergé chez vous. A défaut d'une collaboration positive de la part de la banque revolut, je vous fais part de mon intention de porter plainte pour complicité ou négligence contre la banque revolut pour: Défaut de diligence (art. L. 561-1 du Code monétaire et financier). Obstruction à mon recours Manquement à son obligation de vigilance J'ai réuni sur une page web de

mon site l'intégralité détaillée des événements ainsi que tous les documents relatifs à cette affaire. Voici l'adresse : <https://denislejeune.fr/affaire-lejeune-revolut/> Proposed solution: En prenant le temps d'étudier tout ce que j'ai mis en place sur cette page pour être clair et pragmatique. Je ne peux concevoir qu'en 2025, avec toutes les avancées technologiques informatique, une banque ne puisse renseigner une autre banque ou un procureur de la république sur l'identité d'un de ses clients de surcroît faisant l'objet d'une plainte. Cela m'est insupportable Special requests: None Attachments: <https://revolut.atlassian.net/rest/api/2/attachment/content/13801697> -- Sent to formalcomplaints@revolut.com



© 2025 Revolut Ltd

Si vous souhaitez en savoir plus sur l'entité Revolut dont vous recevez les services, ou si vous avez d'autres questions, veuillez nous contacter via la messagerie instantanée de l'application Revolut.