



Denis Lejeune <denislejeune53@gmail.com>

---

**Réf : 46324-29626-25008 - Votre réponse incomplète - Saisine FCA/ACPR imminente**

4 messages

---

**Denis Lejeune** <denislejeune53@gmail.com>

30 juin 2025 à 13:14

Répondre à : [contact@denislejeune.fr](mailto:contact@denislejeune.fr)

À : "complaints@revolut.com" <complaints@revolut.com>, [legal@revolut.com](mailto:legal@revolut.com)

Madame, Monsieur,

Votre réponse du 30/06/2005 omet vos obligations légales :

Le compte GB20... a reçu un virement '**Facture**' anormal.

Vous n'avez pas gelé le compte malgré ma plainte.

1. Vérification **KYC/AML** : Pourquoi n'avez-vous pas identifié ce compte comme suspect ?
2. Signalement **TRACFIN** : Avez-vous signalé ce virement frauduleux ? Si oui pourquoi ne pas m'en fournir la preuve ?
3. Défaut de coopération : Pourquoi refusez-vous de transmettre l'identité du fraudeur au parquet ?

Je vous donne 48h pour :

- Me fournir une réponse complète
  - Justifier vos manquements
- À défaut, je saisis :
- La **FCA (UK)** pour violation des MLR 2017
  - **L'ACPR** pour défaut de vigilance (art. L.561-1 CMF)

**Lien vers les preuves complètes** : [denislejeune.fr/affaire-lejeune-revolut](https://denislejeune.fr/affaire-lejeune-revolut)

Je reste à votre disposition pour tout échange visant à résoudre ce dossier rapidement.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées,

--

**Denis Lejeune**

73 Avenue Victor Hugo

80410 BRIGHTON LES PINS

e-mail : [contact@denislejeune.fr](mailto:contact@denislejeune.fr)

site internet : <https://denislejeune.fr>

Mobile : 06 10 13 90 71

---

**Denis Lejeune** <denislejeune53@gmail.com>

Répondre à : [contact@denislejeune.fr](mailto:contact@denislejeune.fr)

À : [fraud@revolut.com](mailto:fraud@revolut.com)

30 juin 2025 à 13:16

----- Forwarded message -----

De : **Denis Lejeune** <[denislejeune53@gmail.com](mailto:denislejeune53@gmail.com)>

Date: lun. 30 juin 2025 à 13:14

Subject: Réf : 46324-29626-25008 - Votre réponse incomplète - Saisine FCA/ACPR imminente

To: [complaints@revolut.com](mailto:complaints@revolut.com) <[complaints@revolut.com](mailto:complaints@revolut.com)>, <[legal@revolut.com](mailto:legal@revolut.com)>

[Texte des messages précédents masqué]

---

**Legal Disputes** <[legaldisputes@revolut.com](mailto:legaldisputes@revolut.com)>

2 juillet 2025 à 16:13

À : [denislejeune53@gmail.com](mailto:denislejeune53@gmail.com)

Dear Denis Lejeune

We write in response to your email below and further to our email to you of 27 June 2025.

Revolut is not able to nor is it required to explain its Financial Crime processes to you. However, Revolut can confirm that it has fully complied with its Anti-Money Laundering obligations. In any event, if we had not complied with our obligations, you do not have a valid legal claim against Revolut in this regard.

As explained in our email of 27 June 2025, the customer which you identify (IBAN number GB20 REVO 0099 7091 3406 39) is a customer of our UK branch, Revolut Ltd (and not our European entity Revolut Bank UAB). If you wish to make a complaint regarding this matter, please write to [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com). Once our Complaints handling team have been able to issue a Final Response Letter to your complaint, you will be eligible to complain to the [Financial Ombudsman Service](#) in the UK.

We hope the above assists you in taking your complaint forward.

Yours faithfully

**Revolut Ltd**

# Revolut

Get more from your money.

Manage your entire financial life in one app



[Texte des messages précédents masqué]

## CONFIDENTIAL

This e-mail and any attachments are confidential and intended solely for the addressee and may also be privileged or exempt from disclosure under applicable law. If you are not the addressee, or have received this e-mail in error, please notify the sender immediately, delete it from your system and do not copy, disclose or otherwise act upon any part of this e-mail or its attachments. Internet communications are not guaranteed to be secure or virus-free. Revolut does not accept responsibility for any loss arising from unauthorised access to, or interference with, any Internet communications by any third party, or from the transmission of any viruses. Replies to this e-mail may be monitored by Revolut for operational or business reasons. Any opinion or other information in this e-mail or its attachments that does not relate to the business of Revolut is personal to the sender and is not given or endorsed by Revolut. Registered Office: [7 Westferry Circus, Canary Wharf, London, E14 4HD, United Kingdom](#). Main Office: [7 Westferry Circus, Canary Wharf, London, E14 4HD, United Kingdom](#). Revolut Ltd is authorised and regulated by the Financial Conduct Authority under the Electronic Money Regulations 2011, Firm Reference 900562.

---

**Revolut** <[no-reply@revolut.com](mailto:no-reply@revolut.com)>

11 juillet 2025 à 11:44

Répondre à : [complaints@revolut.com](mailto:complaints@revolut.com)

À : [denislejeune53@gmail.com](mailto:denislejeune53@gmail.com)

# Revolut

Numéro de la demande de support : 84117-80094-97386

Bonjour Denis,

Je m'appelle David, je suis analyste des réclamations à 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 27 juin 2025.

J'ai mené une enquête quant à la situation et différentes causes ayant mené à votre plainte formelle, et ai rassemblé les informations nécessaires pour vous fournir une Réponse Finale au nom de la compagnie.

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 email
- La cause de cette situation
- Les actions entreprises, ou qui seront mises en place, pour remédier à la situation

J'aimerais de même vous faire savoir que nous travaillons sans cesse à nous améliorer autant que faire se peut. Aussi, tout résultat de nos analyses ou tout commentaire pertinent sera communiqué aux équipes concernées, ce qui leur permettra en retour d'améliorer notre produit et les services que nous offrons grâce à vos avis.

### **Résumé des faits, et explication**

Dans votre réclamation officielle, vous avez exprimé votre mécontentement concernant le fait que vous avez été victime d'une arnaque aux sentiments au cours de laquelle vous avez transféré des fonds à hauteur de 2,187.99 EUR auprès d'une personne ayant un compte Revolut. Vous ajoutez que, malgré votre plainte, ce compte n'a pas été gelé et que Revolut n'a pas identifié ce compte comme suspect lors des vérifications d'identité. Par conséquent, afin de résoudre ce problème, vous souhaiteriez obtenir une réponse complète et la justification des manquements de Revolut dans un délai de 48 heures.

Pour ma part, j'ai pris le temps d'examiner attentivement la situation et j'aimerais profiter de cette occasion pour vous fournir une explication.

Tout d'abord, sachez que je suis désolé d'apprendre que vous soyez confronté à cette situation et je tiens à vous exprimer ma sympathie pour les ennuis qu'elle vous a causés.

Revolut fait preuve d'une grande diligence, demande des informations clés et effectue

des contrôles appropriés 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 (par exemple en tant que récepteur de fonds frauduleux).

En effet, l'utilisation du compte dépend du titulaire du compte. Pour des raisons de protection des données et notamment en vertu de la réglementation RGPD en vigueur, nous ne pouvons pas faire d'autres commentaires à ce sujet ni vous transmettre des informations confidentielles sur le compte de l'un de nos clients.

Étant donné que la fraude s'est produite via votre banque externe (l'institution qui a envoyé les fonds), il est important que vous la contactiez et que vous souleviez le problème avec elle dès que possible. Une fois que la banque expéditrice a terminé son enquête, elle prend normalement contact avec l'institution financière (dans ce cas, Revolut) qui a reçu les fonds frauduleux par les voies officielles.

Si la banque expéditrice nous contacte, il y a deux scénarios possibles :

- Les fonds se trouvent toujours sur le compte du bénéficiaire. Dans ce cas, nous traiterons la demande de la banque et procéderons à la restitution des fonds si l'enquête confirme qu'une fraude a bien été commise.
- Le compte du bénéficiaire a déjà été apuré. Dans ce cas, il incombe à la banque émettrice d'évaluer le cas et de communiquer à son client sa décision de rembourser la fraude (si elle le souhaite). En effet, la fraude a eu lieu dans ses locaux et l'évaluation relève donc de son autorité.

Sachez qu'il est important de communiquer cet incident aux autorités compétentes et je vous remercie de l'avoir fait. Les gouvernements encouragent le signalement volontaire de la fraude et de la cybercriminalité aux autorités chargées de l'application de la loi afin de contribuer à l'élaboration d'un meilleur tableau de renseignement national et de créer des conseils pour empêcher d'autres personnes d'en être victimes.

Si les autorités souhaitent nous contacter, leurs représentants peuvent s'adresser à notre équipe de lutte contre la fraude à l'adresse électronique suivante :

[fraudops@revolut.com](mailto:fraudops@revolut.com).

Ceci étant dit, par cette communication, nous reconnaissons que nous avons été informés de la fraude et que nous prendrons les mesures nécessaires pour enquêter sur la fraude de notre côté. Nos procédures étant confidentielles, nous ne sommes pas en mesure d'en divulguer les détails. Néanmoins, soyez assuré que votre demande a été entendue. Si nous recevons des communications de l'institution financière émettrice, nous nous ferons un plaisir de coopérer avec elle.

Par ailleurs, il convient de mentionner que, comme la fraude s'est produite via votre banque émettrice, 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.

Enfin, je vous remercie d'avoir pris le temps d'avoir déposé cette réclamation et de nous

Enfin, je vous remercie d'avoir pris le temps d'avoir répondu cette réclamation et de nous informer sur les agissements frauduleux dont vous avez été victime. Sachez qu'une fois notre enquête terminée, nos équipes prendront les mesures qui s'imposent.

### **Notre point de vue**

Suite aux constatations évoquées précédemment, compte tenu du fait que l'enquête sur la fraude doit être menée de bout en bout par votre banque externe et que nos processus internes sont confidentiels, j'ai donc décidé de ne pas donner suite à votre réclamation.

Veillez noter qu'en ne donnant pas suite à votre réclamation, nous ne rejetons pas votre expérience négative. 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.

J'espère que vous trouverez mon explication claire et la décision transparente.

### **Vos droits**

Si nous n'avons pas répondu à vos attentes, vous pouvez adresser gratuitement votre réclamation au Financial Ombudsman Service du Royaume-Uni. Si vous souhaitez le faire, vous devez le faire dans un délai de 6 mois à compter de la date de notre réponse finale.

Vous pouvez contacter le Financial Ombudsman Service via:

- Une lettre au Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London E14 9SR;
- Appeler le 0800 023 4567 ;
- Soumettre votre dossier via le [Formulaire de plainte](#); ou
- Vous pouvez trouver plus d'informations sur leur [site web](#).

Si vous ne transmettez pas votre réclamation à temps, le médiateur n'aura pas notre autorisation pour examiner votre réclamation et ne pourra donc le faire que dans des circonstances très limitées. Par exemple, si le Médiateur estime que le retard est dû à des circonstances exceptionnelles.

Vous trouverez de plus amples informations sur la manière de soumettre votre plainte au Médiateur à l'adresse suivante : "[Want to take your complaint further?](#)".

Cordialement,

David

Analyste de réclamations

[www.revolut.com](http://www.revolut.com)

