

QR code for
internal use only



Complaint form

Please use this form to tell us about your complaint – so we can help resolve it. If you're not sure about anything, or have difficulties filling in this form, just phone us on 0800 023 4567. Please note all calls with our casework teams are recorded.

If you have agreed to make this complaint on behalf of someone else, you will need to ask them to check everything is correct and sign and date this form in the declaration section.

Ombudsman Reference: PNX-5657530-Z6C7

Your details

Your details (the person complaining)

Title	Monsieur	First name	Denis
Surname	LEJEUNE	Date of birth	1 0 0 9 1 9 5 3
Address for writing to you Address line 1 Address line 2 Address line 3	73 Avenue Victor Hugo BRIGHTON LES PINS		
City	CAYEUX SUR MER	County	Somme (80)
Postcode	80410	Country	FRANCE
Phone number 1		Phone number 2	
Email	denislejeune53@gmail.com		

Details of anyone complaining with you (for example, a joint policy/account holder)

Title		First name	
Surname		Date of birth	D D M M Y Y Y Y
Address for writing to you Address line 1 Address line 2 Address line 3			
City		County	
Postcode		Country	
Phone number 1		Phone number 2	
Email			

How would you like us to contact you?	<input type="radio"/> Phone <input checked="" type="radio"/> Email <input type="radio"/> Post
There will be times when we need to write to you – for example, to send you the outcome of your complaint. When we do, would you prefer an email or letter?	<input checked="" type="radio"/> Email <input type="radio"/> Post
Have you used our service before? (This is so we can link our records)	<input type="radio"/> Yes <input checked="" type="radio"/> No
Do you have any practical needs where we could help by making adjustments – like using large print, Braille or a different language?	
<div style="border: 1px solid black; height: 80px;"></div>	

~~If the complaint relates to a business account or you are a small business, charity or trust you need to fill out the following sections. Please make sure that you list the names of all directors/partners/trustees authorised. The person completing the form should be the director, partner or trustee.~~

~~**If you're complaining on behalf of a business, charity or trust**~~

~~Please fill in these details~~

Its full official name	
What is the status of the business, charity or trust?	<input type="radio"/> Limited company <input type="radio"/> Sole proprietor <input type="radio"/> Partnership <input type="radio"/> Charity <input type="radio"/> Trust <input type="radio"/> LLP
If your business, charity or trust is an organisation, name all the directors/partners/trustees of this organisation	
Name any staff members who you authorise to represent the organisation (and provide their contact details)	

Has the business you're complaining about sent you its final written answer? If yes, please send us a copy	<input checked="" type="radio"/> Yes	<input type="radio"/> No						
Has there been any court action relating to your complaint (or is any planned)? If yes, please enclose copies of relevant paperwork	<input type="radio"/> Yes	<input checked="" type="radio"/> No						
When did the advice, claim, service or transaction you're complaining about take place?	2	1	0	3	2	0	2	4

Your complaint

Please tell us about the product or service you would like to complain about
(including the reference number of the account/policy/product if you have one)

Electronic Money (e-money) Victim of a romance scam...in such a crude trap? "Self-granted" mitigating circumstance because the situation of our daughter Chloé (39 years old) was at that moment catastrophic. I still can't believe it! All the lights were green for us to fall for it. So, at 2:30 p.m. we made a transfer of €2,187.99, out of unconditional support, to a so-called creditor's account. At 4:00 p.m., it was already too late to cancel this transaction. The feelings of shame and	
Do you have a complaint reference number that the business gave you? If yes, please provide	PNX-5657530-Z6C7

Tell us about your complaint – what happened?

<p>In March 2024, a Revolut customer defrauded me of €2,187.99 via SMS exchanges detailed on my website: https://denislejeune.fr/affaire-lejeune-revolut/</p> <p>My bank (Société Générale) contacted Revolut less than 18 hours later, but did not receive a favorable response.</p> <p>I filed a complaint (attached) with the gendarmerie.</p> <p>More than a year later, the Public Prosecutor dismissed my complaint because, since Revolut is based in the United Kingdom, the investigations cannot be completed.</p> <p>I spoke with Revolut GB (attached).</p>
--

How have you been affected – financially or otherwise?

As a more than modest pensioner, losing such a sum (€2,187.99) represents a deep wound from which I am having a lot of trouble recovering. My doctor prescribed me anti-depressants which I am still taking. Of course my "little problem" is not comparable to everything that is happening around us, but "my" country's justice system and the various authorities contacted have completely ignored me. Which still forces me today to want to "punish" the crook.

How would you like the business to put things right for you?

Revolut failed to:

1. Detect obvious red flags ('Invoice' payment between personal accounts).
2. Freeze the scammer's account despite my bank's alert (Société Générale, 21/03/2024).
3. Cooperate with French authorities (ACPR case 25-104-142).

This violates:

- UK Money Laundering Regulations 2017 (Part 3)
- FCA's Principle 6 (treating victims fairly)

Attached: Proof of transfer + Revolut's refusal email.

I demand investigation and sanctions.

NB: If Revolut refuses to acknowledge its shortcomings and therefore prohibits me from filing a complaint against the real culprit (which is what I want above all!) then Revolut is offering me compensation including the principal sum plus damages for *pressium doloris*

Please continue on a separate sheet if needed.

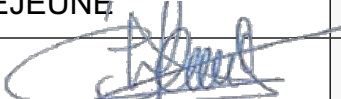
If your complaint is about the sale of payment protection insurance (PPI) or a packaged bank account, you will also need to complete a separate questionnaire. You may have done this already – if you have already complained directly to the business you think is responsible. If not, you can download the questionnaire off our website – or phone us for a copy on 0800 023 4567.

Declaration

Finally, please agree to this declaration. By signing below, you are agreeing to it.

“I would like the Financial Ombudsman Service to look into my complaint. I confirm to the best of my knowledge everything I have told you is correct.”

Your details (the person complaining)

Name	Denis LEJEUNE	Job title*	Retraité (analyste-programmeur)
Signature		Date	Le 10 juillet 2025 à Brighton (FR)

Details of anyone complaining with you (for example, a joint policy/account holder)

Name	Job title*	D	D	M	M	Y	Y	Y	Y
Signature	Date	D	D	M	M	Y	Y	Y	Y

If someone is complaining on your behalf, you still need to sign your agreement to the declaration above.

For complaints involving accounts or policies held jointly, we usually need each person to sign – and we may share details about the complaint with both signatories. Please tell us if there’s any reason this might be a problem for you.

If you have agreed to make this complaint on someone else’s behalf, you will need to ask them to sign and date this form in the space above. You will need to add your own details and signature where prompted below. If the person complaining can’t sign for any reason please let us know.

* If you’re complaining on behalf of a business, charity or trust, please provide your job title.

Representative information

Please complete this section if you want to authorise another person to act on your behalf. You could ask a friend, relative, Claims Management Company or solicitor but check first whether they will charge you for this. You can change or cancel this authority at any time by contacting us.

Their name	Their relationship to you
Their address Address line 1 Address line 2 Address line 3 City County Country	Their phone number 1
	Their phone number 2
	Their email
Postcode	Their reference

Post to:
Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London E14 9SR

You can also get in touch at
complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Complainant privacy notice

This privacy notice summarises what to expect us to do with your personal information when you contact us or bring a complaint to our service. A more detailed version of this privacy notice is available on our website.

About us

The Financial Ombudsman Service is a free and easy-to-use service that settles complaints between complainants and businesses that provide financial services. You can contact us [here](#).

We use your personal information to investigate and resolve individual complaints and prevent unfairness. We also analyse complaints data to make our services and processes more effective for you and others. More detail is set out in the 'Why we process your personal information' section.

The personal information we use

Personal information means information that is about an individual or can identify them in some way. The amount and type of personal information we process varies depending on the individual circumstances of the complaint and why we are processing personal information. Examples of the type of information we process are your name, date of birth, financial details, phone recordings and special category data, such as health information.

How we collect personal data

We have a range of channels that individuals can use to get in contact with us. Generally, we receive personal information from the individual directly, their representative or from the financial business the complaint is against. But sometimes, where it is necessary for resolving a complaint or fulfilling our legal functions, we may also gather information from other individuals or organisations, such as a loss adjuster hired by an insurance company, a medical expert or a credit reference agency.

Why we process personal information

We primarily collect and process personal information to investigate and resolve individual complaints brought to our service and respond to enquiries and redirect individuals to the correct organisation if necessary. In addition to this we also process personal data in the following way:

- Prevent complaints and unfairness
- Improve the effectiveness of our service and processes
- Meeting your needs and making adjustments
- Work with the regulator and other bodies
- Dealing with contact you may make with us through social media
- Complying with a legal duty.

We have a legal obligation to publish final decisions made by our ombudsmen. These are published on our website. We remove the name of the person making the complaint as well as any other personal information that would be likely to identify them.

We conduct regular surveys to understand your views on the service we have provided to you. You can let your Investigator know at any time if you do not want us to contact you for our surveys.

Who we share personal information with?

We will not share your information with anyone for the purpose of direct marketing. We will not sell your data.

When an enquiry is brought to us, we need to contact the financial business and make them aware that an enquiry has been received and ask them what has happened so far. The personal details of

the complainant, any representative and details of the complaint are shared during this initial process.

In order to investigate a complaint, we need to share information with both parties of the complaint to get both sides of the story. Sometimes, depending on the nature of the complaint, we may also need to share relevant information with other individuals or organisations, for example: another financial business, medical experts or credit reference agencies.

If you have a complaint about the standard of service we've provided to you, and we've not been able to resolve this, you can ask the Independent Assessor to investigate this complaint. We will pass on relevant details to the Independent Assessor so that they can investigate and respond to your service complaint.

Lawful bases for processing personal information

The law on data protection sets out a number of different reasons for which an organisation may collect and process your personal information.

Our lawful basis for processing personal information will usually be because it's necessary for our statutory function, a reason of substantial public interest or compliance with our legal obligations. On those occasions where we are not relying on any of the above, we will ensure that a suitable alternative lawful basis is used, which is likely to be where the processing is in our legitimate interests.

Where your data is processed and stored

We store your personal information in the UK or the European Union (EU). Our technical support teams in India may process your information to provide technical advice and assistance.

Where we allow access to your information from countries outside the UK, we ensure that we comply with all our data protection obligations.

How we store personal information and for how long

We know that data security is important to us all. When we receive personal information, we take steps to ensure that it is stored securely, both physically and electronically, in accordance with the internal policies that we have in place for the effective and secure processing of your personal information. We will keep your case file for 6 years after your case closes (or 3 years if we did not go on to fully investigate your case or if we transferred your case to another organisation). Paper documents sent by post are destroyed 6 months after the date they are scanned into our system. More information is in Annex A [here](#).

What are your rights over your personal information?

Under data protection law, you have rights we need to make you aware of. The rights available to you depend on our reason for processing your information. Details of each of these rights are set out in Annex B [here](#).

What to do if you're unhappy with how we've handled your personal information

If you have any questions about this notice or are concerned about how we are processing your personal data, you can contact our Data Protection Officer at: data.protection@financial-ombudsman.org.uk. Details of how to raise a complaint are available [here](#).

We hope we'll be able to resolve your concerns, but if you still remain unhappy with our response, you can contact the [Information Commissioner's Office](#) at casework@ico.org.uk or 01625 545 745.

Changes to this privacy notice

We may change this privacy policy. In that case, the 'last updated' date at the bottom of this page will also change. Any changes to this privacy policy will apply to you and your data immediately.

Last updated February 2022

14:01

68%



En cours de traitement

PARIBAS FINANCE

GB20 REVO 0099 7091 3406 39

Depuis le compte :

COMPTE JOINT

2 187,99 €

Quand : 20/03/2024

Motif du virement : **Facture**

Référence du virement : **TD4YS**

Type de virement : **Classique**

Ce virement est annulable
jusqu'au 20/03/2024, 16h00

Renouveler

[Annuler avec mon code secret](#)



Accueil



Virements



Cartes



Contact



Autres



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.



Denis Lejeune <denislejeune53@gmail.com>

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

3 messages

Denis Lejeune <denislejeune53@gmail.com>

30 juin 2025 à 13:14

Répondre à : contact@denislejeune.fr

À : "complaints@revolut.com" <complaints@revolut.com>, 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

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

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

Mobile : 06 10 13 90 71

Denis Lejeune <denislejeune53@gmail.com>

Répondre à : contact@denislejeune.fr

À : fraud@revolut.com

30 juin 2025 à 13:16

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

De : **Denis Lejeune** <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 <complaints@revolut.com>, <legal@revolut.com>

[Texte des messages précédents masqué]

Legal Disputes <legaldisputes@revolut.com>

2 juillet 2025 à 16:13

À : 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. 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.



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

À : "complaints@revolut.com" <complaints@revolut.com>, 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

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

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

Mobile : 06 10 13 90 71

Denis Lejeune <denislejeune53@gmail.com>

Répondre à : contact@denislejeune.fr

À : fraud@revolut.com

30 juin 2025 à 13:16

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

De : **Denis Lejeune** <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 <complaints@revolut.com>, <legal@revolut.com>

[Texte des messages précédents masqué]

Legal Disputes <legaldisputes@revolut.com>

2 juillet 2025 à 16:13

À : 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. 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>

11 juillet 2025 à 11:44

Répondre à : complaints@revolut.com

À : 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.

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

