

Décision	
Plainte déposée par :	Monsieur D Lejeune
Désigné comme :	M. L
Plainte concernant :	Revolut Ltd
Référence de la plainte :	PNX-5657530-Z6C7
Date de la décision :	20 novembre 2025

Le règlement relatif aux plaintes auprès du médiateur précise les cas où nous pouvons – et ne pouvons pas – examiner les plaintes. Dans ma décision, j'ai expliqué les conséquences pour la plainte de M. L.
La plainte

M. L. se plaint que Revolut Ltd refuse de lui rembourser l'argent qu'il a perdu lorsqu'il a été victime d'une escroquerie et refuse de lui fournir des détails concernant le titulaire du compte débité.
Ce qui s'est passé

Depuis 2024, M. L. a transféré des fonds de son compte bancaire (situé dans l'Espace économique européen, « EEE », mais pas au Royaume-Uni) vers un compte britannique fourni par Revolut Ltd. Malheureusement, ce paiement était frauduleux. M. L. l'a signalé à sa banque, qui a contacté Revolut pour tenter de récupérer les fonds. Sa banque l'a ensuite informé que Revolut avait identifié et bloqué le compte, mais qu'il ne restait plus aucun fonds à lui restituer.

M. L. a alors porté plainte auprès de Revolut, estimant que l'entreprise était responsable de son préjudice suite à l'escroquerie et qu'elle devait lui fournir les coordonnées du bénéficiaire. Revolut Ltd a émis sa réponse finale le 13 juin 2024, expliquant qu'elle ne donnait pas suite à sa plainte. En résumé, elle a indiqué avoir vérifié le compte de manière appropriée lors de son ouverture et avoir pris les mesures nécessaires pour enquêter sur la fraude, mais qu'elle ne pouvait divulguer directement les détails pour des raisons de sécurité et de protection des données. Elle a également précisé que M. L. disposait de six

Suite à cela, M. L. a tenté de régler cette affaire par différents moyens. Sa banque lui a remboursé la moitié de sa perte. Le 2 juillet 2025, il a saisi notre service de sa réclamation concernant Revolut Ltd. Notre enquêtrice a constaté que la réclamation nous avait été transmise hors délai (6 mois) et n'a pas estimé que ce retard était dû à des circonstances exceptionnelles. Elle a donc considéré que notre service n'était pas compétent. M. L. a interjeté appel de la décision de l'enquêteur. Il a contesté que la réponse de juin 2024 fût définitive. Il a affirmé avoir continué à dialoguer avec Revolut, et que cette dernière n'avait rejeté sa demande de manière définitive qu'en septembre 2025 – date à partir de laquelle le délai de six mois devait courir. Il a également fait valoir que la complexité de l'affaire, le temps nécessaire pour rassembler des preuves concluantes et sa situation personnelle (notamment son âge et les conséquences de l'escroquerie) constituaient des circonstances exceptionnelles.

Pourquoi je ne peux pas examiner cette plainte

Avant d'expliquer ma décision, je tiens à préciser que les événements et arguments exposés ci-dessus ne constituent qu'un résumé des faits et des documents soumis. Je tiens toutefois à rassurer les parties : j'ai examiné attentivement l'ensemble du dossier. Si je n'ai pas pris en compte un point ou un élément de preuve en particulier, ce n'est pas que je l'aie ignoré. C'est simplement que je ne juge pas nécessaire de le mentionner pour justifier ma décision.

Le Service de médiation financière est soumis aux règles légales figurant dans la section « DISP » du Manuel de l'Autorité de conduite financière (disponible en ligne). Nous ne pouvons examiner une plainte qui nous est transmise plus de six mois après la date d'envoi de la réponse finale du défendeur, sauf si celui-ci y consent ou si nous estimons que le manquement est dû à des circonstances exceptionnelles. Ceci est précisé à l'article

Bien que M. L. n'ait pas considéré la réponse de Revolut de juin 2024 comme définitive, la notion de « réponse définitive » a une signification particulière au regard du règlement DISP (conformément à l'article 1.6.2(1)). Je suis convaincu que ce courriel répond aux critères requis pour une réponse définitive. Revolut a indiqué qu'elle ne maintenait pas la plainte et que M. L. disposait de six mois pour nous saisir, précisant également qu'elle ne pouvait pas annuler ou modifier sa réponse finale de juin 2024. Ainsi, la réponse finale ayant été émise en juin 2024 et la réclamation nous ayant été transmise en juillet 2025, elle nous a été transmise hors délai. Je comprends que M. L. affirme avoir continué à communiquer avec Revolut. Cependant, compte tenu du calendrier qu'il a fourni, il me semble impossible qu'il ait tenté de poursuivre les échanges avant la date limite de transmission. Par ailleurs, à l'examen de cette correspondance ultérieure – notamment la réponse de septembre 2025 que M. L. nous a signalée – je ne vois aucune action ni déclaration de la part de Revolut qui puisse annuler ou modifier sa réponse finale de juin 2024.

En définitive, je suis convaincu que c'est le délai fixé par la réponse finale de juin 2024 qui s'applique en l'espèce. Revolut a confirmé que nous n'avons pas son accord pour examiner cette réclamation hors délai. J'ai donc cherché à déterminer si le retard dans le traitement de la réclamation était dû à des circonstances exceptionnelles.

M. L. affirme que l'affaire était complexe et qu'il lui a fallu du temps pour rassembler les preuves. Cependant, les démarches qu'il a entreprises pour poursuivre l'affaire par d'autres voies ne m'empêchent pas de nous saisir également dans les délais impartis. Le signalement à notre service nous aurait permis de commencer notre enquête, puis de déterminer et de demander les informations nécessaires.

Je comprends que cette escroquerie ait été éprouvante pour M. L. et qu'il ne soit pas, à juste titre, familiarisé avec nos procédures. Cependant, je constate qu'il a entrepris des démarches concrètes pour traiter les problèmes liés à cette escroquerie pendant le délai imparti. Compte tenu de cela, et du délai clairement fixé dans la réponse finale, je ne suis pas convaincu que sa situation l'ait empêché de nous informer à temps de son souhait de porter plainte contre Revolut. Par conséquent, même si je comprends la déception de M.

Ma décision

Pour les raisons exposées ci-dessus, ma décision est de ne pas prendre en considération cette plainte, car elle nous a été soumise trop tard.

A handwritten signature in blue ink that reads "R Loughlin". The signature is written in a cursive style with a large, looped initial "R".

Rachel Loughlin
Médiateur