



## **GEDRAGSCODE VOOR KLACHTENAFHANDELING**

Het doel van de 1GLOBAL Operations (Netherlands) B.V. Gedragscode voor klachtenafhandeling is om u een duidelijke richtlijn te geven en onze procedures voor klachtenafhandeling en geschillenbeslechting uit te leggen als u een probleem heeft. Het heeft geen invloed op uw wettelijke rechten en maakt geen deel uit van een contract tussen u en ons.

### **1. Contact opnemen**

Houd er rekening mee dat Revolut uw klacht namens 1GLOBAL afhandelt. Indien uw klacht niet door Revolut wordt opgelost of indien verdere escalatie vereist is, kan uw klacht voor beoordeling worden geëscaleerd naar 1GLOBAL.

Het indienen van een klacht is altijd gratis. U kunt contact opnemen met Revolut via:

- E-mailadres: [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com)
- In-app chat: in de sectie Hulp

### **2. Contactgegevens van 1GLOBAL**

1GLOBAL Operations (Netherlands) B.V.  
The Valley, Beethovenstraat 547  
South Tower, Level 5  
1083 HK Amsterdam, Nederland

Om contact met ons op te nemen, belt u eenvoudig 707 vanaf uw 1GLOBAL-mobiel. Bellen naar 707 is gratis. U kunt ons ook bellen vanaf een vaste lijn op 020 3318 0742. Voor deze gesprekken geldt het standaardtarief van uw provider. U kunt ons ook e-mailen op [help@1GLOBAL.com](mailto:help@1GLOBAL.com).

Als u dit document met een andere opmaak wilt ontvangen, zoals in grote letters of in braille, stuur dan een e-mail naar [help@1GLOBAL.com](mailto:help@1GLOBAL.com) of neem contact op met de klantenservice op 707 of 020 3318 0742. Dit document is op verzoek ook beschikbaar in het Nederlands.

### **3. Ontvangstbevestiging van de klacht**

Zodra u een klacht heeft ingediend bij 1GLOBAL, sturen we u een e-mail om de ontvangst van uw klacht te bevestigen. Deze e-mail bevat het volgende:

- a. Een bevestiging dat de klacht is geregistreerd.
- b. Een tijdsbestek voor de afhandeling van uw klacht.
- c. Het unieke referentienummer dat u bij de klacht heeft opgegeven, waarmee uw klacht kan worden geïdentificeerd en gevolgd.
- d. De volgende stappen in de proces.
- e. Een link naar deze gedragscode voor klachtenafhandeling.

#### 4. Fasen van de klachtenafhandeling en de beoogde oplostijd

| Fase | Klager                                                          | 1GLOBAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Beoogde reactietijd                             |
|------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1    | Als de klager voor het eerst telefonisch contact opneemt        | Toewijzing van een uniek klacht-ID.<br>Ontvangstbevestiging van de klacht naar de klager.<br>De klantenservice streeft ernaar de klacht bij de eerste poging volledig op te lossen. Dit is echter misschien niet altijd mogelijk.                                                                                                                                          | Tijdens het gesprek, voor zover mogelijk        |
| 1    | Als de klager voor het eerst per post of e-mail contact opneemt | Toewijzing van een uniek klacht-ID<br>Ontvangstbevestiging van de klacht naar de klager                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2 werkdagen                                     |
| 2    | -                                                               | 1GLOBAL onderzoekt en tracht de klacht intern op te lossen en indien nodig samen met de klager.<br>1GLOBAL kan contact opnemen met de klager voor verdere informatie of toelichting.<br>Aan het einde van deze fase neemt 1GLOBAL een beslissing over de klacht en voorziet zij de klager van feedback, waarbij, indien van toepassing een “impassebrief” wordt afgegeven. | 10 werkdagen (vanaf de indiening van de klacht) |

#### 5. Klachtregistraties

We bewaren een registratie van uw klacht voor de tijd die nodig is om deze af te handelen of voor een dergelijke langere termijn waarvoor we wettelijk verplicht of bevoegd zijn om deze gegevens te bewaren.

De volgende gegevens worden geregistreerd:

- Uw naam, het door ons aan de diensten toegewezen accountnummer en uw contactgegevens inclusief een telefoonnummer en/of e-mailadres.
- De datum waarop de klacht is ingediend en de datums van de respectievelijke communicatie gedurende de looptijd van de klacht tot aan de sluiting hiervan.
- Alle communicatie met u, inclusief details van de reactie op de klacht, de oplossing en eventuele oordelen met betrekking tot de klacht en indien relevant inclusief bijbehorende documentatie.

In overeenstemming met ons gegevensbewarings- en privacybeleid bewaren we deze gegevens gedurende een minimumperiode van één jaar na sluiting van de klacht in ons systeem.

#### 6. Terugbetaling

Terugbetalingen worden per geval beoordeeld, waarbij rekening wordt gehouden met de aard van het probleem en de geldende consumentenrechten. Wanneer een dienst niet zoals overeengekomen is geleverd, kunnen de juiste herstelmaatregelen worden genomen, waaronder terugbetalingen. De omvang van het gebruik van de dienst kan in overweging worden genomen bij de beoordeling van de juiste herstelmaatregel.

Wanneer een terugbetaling wordt goedgekeurd, wordt deze doorgaans teruggestort via dezelfde betaalmethode die is gebruikt om de 1GLOBAL-diensten te kopen.

## **7. Brief over de impasse**

1GLOBAL streeft ernaar om alle problemen tijdig op te lossen. Als we uw klacht niet naar behoren kunnen oplossen, zullen we een zogenaamde "impassebrief" sturen, zodat u uw klacht kunt indienen via een onafhankelijke regeling voor alternatieve geschillenbeslechting of een andere geschilleninstantie indien u daar op basis van uw woonplaats de voorkeur aan geeft. We zullen u de gegevens van deze dienst verstrekken in een impassebrief. Als we uw klacht niet naar uw tevredenheid kunnen oplossen, kunt u uw geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten, een onafhankelijke instantie voor alternatieve geschillenbeslechting. U kunt rechtstreeks contact met ze opnemen via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## **8. Toezichthouder en externe klachtmogelijkheden**

U kunt contact opnemen met de Autoriteit Consument & Markt (ACM) via ConsuWijzer op <https://www.consuwijzer.nl> voor informatie over uw rechten of om een probleem te melden. Voor het oplossen van individuele geschillen kunt u uw klacht ook doorverwijzen naar een onafhankelijke instantie voor alternatieve geschillenbeslechting, zoals de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) of een bevoegde rechtbank.