

Klachtenprocedure

Hoe dient u een klacht in?

Ons doel is u de hoogste standaard van dienstverlening te bieden. Toch is het mogelijk dat onze dienstverlening niet tegemoetkomt aan uw verwachtingen. Ons hierover inlichten geeft ons de kans hier verbetering in te brengen.

Wij willen:

- het voor u gemakkelijk maken om uw klacht in te dienen;
- naar uw klacht luisteren;
- overwegen hoe u wenst dat wij uw klacht zouden verhelpen;
- ervoor zorgen dat u tevreden bent over hoe uw klacht werd behandeld.

Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Schriftelijk: XXImo BVBA, Pleinlaan 15, 1050 Brussel

Per e-mail: servicedesk@xximo.be

Telefonisch: 078 – 353 452

Wat hebben we nodig?

Bezorg ons zoveel mogelijk informatie bij het indienen van uw klacht. Dit helpt ons het probleem te begrijpen en het snel op te lossen. Vermeld a.u.b.:

- uw naam en adres;
- uw accountgegevens;
- een beschrijving van uw klacht en hoe dit invloed op u heeft gehad;
- de datum van het probleem;
- uw contactgegevens en de manier waarop u wenst dat wij contact met u opnemen.

Wat u hierna mag verwachten

Onmiddellijk	Het is onze bedoeling uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Maar u krijgt al binnen 1 werkdag een antwoord van ons, zodat u weet dat wij uw klacht hebben ontvangen. Hierin vindt u uw klachtreferentienummer voor uw eigen dossier en het zal ons helpen uw informatie snel terug te vinden mocht u contact met ons moeten opnemen.
5 werkdagen	Indien het ons onmogelijk was om binnen 5 werkdagen uw klacht te verhelpen, schrijven wij u aan, en: <ul style="list-style-type: none">▪ leggen wij u uit waarom wij uw klacht niet konden verhelpen;▪ melden wij u hoe lang wij verwachten dat het zal duren om er een oplossing voor te vinden;▪ lichten wij u in over wie uw klacht behandelt.
10 werkdagen	In de meeste gevallen zullen wij uw klacht hebben verholpen binnen 10 werkdagen. Als de klacht niet is verholpen binnen 10 werkdagen, nemen wij contact met u op voor een update over de vooruitgang en over hoe lang wij vermoeden dat het nog zal duren.
Na 10 werkdagen	Wij houden u op de hoogte van de vooruitgang tot uw klacht is verholpen. In uitzonderlijke gevallen, wanneer uw klacht bijzonder complex is, kan het langer duren om een oplossing te vinden, maar we schrijven u aan om te melden hoeveel meer tijd we nodig hebben.
T/m 35 werkdagen	Hoewel we hiervoor 35 werkdagen de tijd hebben, sturen wij u ons definitieve rapport zodra we het onderzoek naar uw klacht hebben afgerond. Wij blijven u schriftelijk op de hoogte houden en wij melden u wanneer u van ons bericht mag verwachten.

In het weinig waarschijnlijke geval dat wij ons onderzoek niet hebben afgerond aan het eind van 35 werkdagen, sturen wij u een brief met hierin vermelding van de mogelijke stappen die u kunt ondernemen.

Wat als u niet gelukkig bent met ons antwoord?

U kunt uw probleem doorverwijzen naar de verstrekker van uw kaart

Als u het niet eens bent met ons antwoord en u hogerop wilt gaan, moet u in de eerste plaats contact opnemen met de verstrekker van de kaart (IDT Financial Services Limited, PO Box 1374, 1 Montarik Building, 3 Bedlam Court, Gibraltar, emailadres: complaints@idtfinance.com, website www.idtfinance.com) voor verdere hulp. U vindt een kopie van de klachtenprocedure van IDT Financial Services op hun website.

Als u het hierboven vermelde klachtenproces met IDT Financial Services Limited volledig hebt doorlopen, en u nog steeds niet tevreden bent, kunt u een klacht indienen bij de Gibraltar Financial Services Commission, PO Box 940, Suite 3, Ground Floor, Atlantic Suites, Europort Avenue, Gibraltar, email psdcomplaints@fsc.gi, web www.fsc.gi. Het is belangrijk te weten dat het wettelijk niet de rol van de Gibraltar Financial Services Commission is om klachten te verhelpen tussen u en IDT Financial Services Limited.

Als u geen contact hebt opgenomen met IDT Financial Services Limited, zal de Gibraltar Financial Services Commission u vragen om eerst contact met hen op te nemen om IDT Financial Services de kans te geven de zaken recht te zetten.