

Procédure de réclamation

Comment déposer une réclamation

Nous aspirons à vous fournir un service de haute qualité, cependant, il peut arriver que notre service ne réponde pas à vos attentes. Toutefois, en nous l'indiquant, vous nous donnez une chance de résoudre le problème.

Nous voulons :

- vous permettre de déposer aisément une réclamation ;
- être à l'écoute de votre réclamation ;
- réfléchir à la manière dont vous voudriez que nous réglions votre réclamation ;
- être certains de résoudre votre réclamation à votre pleine satisfaction.

Comment nous contacter

Par écrit : XXImo SPRL, Boulevard de la Plaine 15, 1050 Bruxelles

Par e-mail : servicedesk@xximo.be

Par téléphone : 078 – 353 452

Ce dont nous avons besoin

Veillez nous fournir autant d'informations que possible concernant votre réclamation. Cela nous aidera à comprendre le problème et à le résoudre rapidement. Merci de joindre :

- votre nom et adresse ;
- les détails de votre compte ;
- une description de votre réclamation et de son incidence sur vous ;
- la date d'apparition du problème ;
- vos coordonnées et comment vous souhaitez que nous vous contactions.

Que se passe-t-il ensuite

| | |
|--------------------------|---|
| Immédiatement | Notre objectif est de résoudre votre réclamation le plus rapidement possible, mais vous recevrez une réponse de notre part dans un délai d'un jour ouvrable vous confirmant la bonne réception de votre réclamation. Elle contiendra le numéro de référence de votre réclamation pour vos dossiers et vous aidera à trouver rapidement nos informations si vous avez besoin de nous contacter. |
| 5 jours ouvrables | Si nous n'avons pas été en mesure de résoudre votre réclamation dans les 5 jours ouvrables, nous vous écrivons et : <ul style="list-style-type: none">▪ vous expliquerons pourquoi nous n'avons pas réussi à résoudre votre réclamation ;▪ vous dirons de combien de temps nous avons besoin pour le résoudre ;▪ vous indiquerons qui traite votre réclamation. |
| 10 jours ouvrables | Dans la majorité des cas, nous pourrions résoudre votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables. Si nous ne l'avons pas résolue dans les 10 jours ouvrables, nous vous contacterons pour vous tenir au courant de l'état d'avancement et vous préciserons le délai prévu pour résoudre le problème. |
| Après 10 jours ouvrables | Nous vous tiendrons au courant de l'état d'avancement jusqu'à ce que votre réclamation soit résolue. Dans des circonstances exceptionnelles, si votre réclamation est particulièrement complexe, elle peut demander plus de temps. Dans ce cas, nous vous informerons du délai requis |

| | |
|---------------------------|--|
| Juqu'à 35 jours ouvrables | Même si nous jusqu'à 35 jours ouvrables, nous vous enverrons notre réponse finale dès que nous aurons terminé l'examen de votre réclamation. Nous tiendrons régulièrement informés et vous ferons savoir par écrit quand nous vous recontacterons. Dans l'éventualité peu probable où nous n'aurions pas pu finaliser notre examen au bout de 35 jours ouvrables, nous vous enverrons une lettre pour vous informer et vous indiquez quelles mesures vous pouvez prendre. |
|---------------------------|--|

Et si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse ?

Vous pouvez vous adresser à l'émetteur de votre carte. Sur le verso de votre carte, vous trouverez le fournisseur de votre carte.

IDT Financial Services Limited

Si vous n'êtes pas d'accord avec notre réponse et que vous souhaitez aller plus loin, vous devez contacter en premier lieu l'émetteur de la carte IDT Financial Services Limited, PO Box 1374, 1 Montarik Building, 3 Bedlam Court, Gibraltar, à l'adresse e-mail : complaints@idtfinance.com, site Internet www.idtfinance.com. Une copie de la de la procédure de traitement des réclamations d'IDT Financial Services Limited est disponible sur le site Web.

Si, après avoir suivi la procédure de traitement des réclamations susmentionnée avec IDT Financial Services Limited, vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction, vous pouvez vous adresser auprès de la commission de Gibraltar Financial Services, PO Box 940, Suite 3, Ground Floor, Atlantic Suites, Europort Avenue, Gibraltar, e-mail psdcomplaints@fsc.gi, web www.fsc.gi. Il est important de savoir que, juridiquement, ce n'est pas le rôle de la commission de Gibraltar Financial Services de résoudre les réclamations entre vous et IDT Financial Services Limited.

Si vous n'avez pas contacté IDT Financial Services Limited, la Commission de Gibraltar Financial Services vous demandera de les contacter d'abord pour donner à IDT Financial Services une chance de remédier au problème.

Imagor

Si vous n'êtes pas d'accord avec notre réponse et que vous souhaitez aller plus loin, vous devez contacter en premier lieu l'émetteur de la carte Imagor NV, Boulevard de la Plaine 15, 1050 Bruxelles.

Si, après avoir suivi la procédure de traitement des réclamations susmentionnée avec Imagor, vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction, vous pouvez vous adresser auprès de Banque nationale de Belgique, boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, e-mail info@nbb.be.