

## 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 BV, Coremansstraat 34, 2600 Berchem

Per e-mail: [servicedesk@xximo.be](mailto: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"><li>▪ leggen wij u uit waarom wij uw klacht niet konden verhelpen;</li><li>▪ melden wij u hoe lang wij verwachten dat het zal duren om er een oplossing voor te vinden;</li><li>▪ lichten wij u in over wie uw klacht behandelt.</li></ul>
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 voorleggen aan de verstrekker van uw kaart.**

Als u een reactie hebt ontvangen van ons Klantenserviceteam en u niet tevreden bent met het resultaat, kunt u uw klacht doorverwijzen naar de klachtenafdeling van Transact Payments Malta Limited op [complaints@transactpaymentslimited.com](mailto:complaints@transactpaymentslimited.com).

We zullen er alles aan doen om een oplossing voor uw klacht te vinden. Als we uw probleem niet naar tevredenheid kunnen oplossen, zullen we de reden voor onze beslissing toelichten.

Als TPML uw probleem onverhoopt niet kan oplossen, hebt u het recht om uw klacht voor te leggen aan de arbiter voor financiële diensten op het volgende adres: Office of the Arbiter for Financial Services, 1st Floor, St Calcedonius Square, Floriana FRN 1530, Malta (Telefoonnr. +356 21249245, Website: <https://financialarbiter.org.mt>).