

## Unser Beschwerdeverfahren

Obgleich wir bestrebt sind, Ihnen Service auf höchstem Niveau zu bieten, kann es unter Umständen vorkommen, dass unser Service nicht Ihren Erwartungen entspricht. Bitte informieren Sie uns in diesem Fall, damit wir die Angelegenheit regeln bzw. unseren Service verbessern können.

Wir möchten:

- es Ihnen leicht machen, sich zu beschweren;
- uns Ihre Beschwerde anhören;
- berücksichtigen, wie wir das Problem Ihrer Ansicht nach beheben sollten;
- sicherstellen, dass Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde zufrieden sind.

## Wie Sie uns kontaktieren können

Schriftlich: XXIImo GmbH, Raiffeisenallee 5, 82041 Oberhaching

Über E-Mail: [servicedesk@xximo.de](mailto:servicedesk@xximo.de) (in cc [f.nauta@xximo.com](mailto:f.nauta@xximo.com))

Telefonisch: 0180 6 – 555 333 (35 Cent/Anruf aus dem dt. Festnetz;  
Mobilfunk max. 60 Cent/Anruf)

## Benötigte Informationen

Bitte geben Sie uns bei der Übermittlung Ihrer Beschwerde so viele Informationen wie möglich. Dadurch helfen Sie uns, das Problem zu verstehen und es schnell zu lösen.

Bitte geben Sie Folgendes an:

- your name and address;
- Ihren Namen und Ihre Adresse;
- Ihre Kontaktdaten;
- eine Beschreibung des Grundes für Ihre Beschwerde und welche Folgen das Problem für Sie hatte;
- wann das Problem auftrat;
- Ihre Kontaktdaten und wie Sie kontaktiert werden möchten.

## Wie es weitergeht

---

Sofort

Our aim is to resolve your complaint as quickly as possible but you will receive a response from us within 1 business day so you know we have received your complaint. This will contain your complaint reference number for your records and will help us find your information quickly should you need to contact us.

5 Werkstage

If we have been unable to resolve your complaint within 5 business days, we will write to you and:

- explain why we have not managed to resolve your complaint;
- tell you how long we expect to take to resolve it;
- tell you who is dealing with your complaint.

10 Werkstage

In the majority of cases, we will be able to resolve your complaint within 10 business days. If we have not resolved it within 10 business days, we will contact you to update you on the progress and tell you how much longer we anticipate it will take.

We will keep you informed of progress until your complaint has been resolved. In exceptional circumstances, where your complaint is particularly complex, matters may take longer to resolve but we will write to you to let you know we need longer.

Bis zum Ende der  
Untersuchung

Wenn wir die Untersuchung Ihrer Beschwerde abgeschlossen haben, senden wir Ihnen unseren Abschlussbericht zu. Wir werden Sie schriftlich auf dem Laufenden halten und Ihnen mitteilen, wann Sie mit einer Antwort von uns rechnen können. In dem unwahrscheinlichen Fall, dass wir unsere Untersuchung nicht innerhalb von 35 Arbeitstagen abschließen können, werden wir Sie informieren und Ihnen mitteilen, welche Schritte Sie unternehmen können.

## **Wenn Sie mit unserer Reaktion nicht zufrieden sind**

Sie können das Problem mit Ihrem Kartenaussteller besprechen. Wenn Sie nach Erhalt einer Antwort von unserem Service Desk mit dem Ergebnis nicht zufrieden sind, können Sie Ihre Beschwerde bei der Beschwerdeabteilung von XXImo Financial Services B.V. unter [compliance@xximo.com](mailto:compliance@xximo.com) einreichen.