

## Klachtenprocedure

### Hoe kunt u een klacht indienen?

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: XXIImo BV, Stadsplateau 11, 3521 AZ Utrecht

Per e-mail: [servicedesk@xximo.nl](mailto:servicedesk@xximo.nl) (in cc [f.nauta@xximo.com](mailto:f.nauta@xximo.com))

Telefonisch: 0900 1980

### Wat we nodig hebben

Geef 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 waarop het probleem is opgetreden;
- uw contactgegevens en hoe u wenst dat wij contact met u opnemen.

## Wat u hierna kunt verwachten:

Onmiddellijk

Ons doel is om 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 administratie, dat ons tevens zal helpen om uw informatie snel terug te vinden mocht u contact met ons moeten opnemen.

5 werkdagen

Indien het voor ons niet mogelijk is om uw klacht binnen 5 werkdagen te verhelpen, nemen wij schriftelijk contact met u op en:

- leggen wij u uit waarom wij uw klacht nog niet hebben kunnen verhelpen;
- melden wij u hoe lang wij verwachten dat het zal duren om een oplossing voor te vinden;
- lichten wij u in over wie uw klacht behandelt.

10 werkdagen

In de meeste gevallen kunnen wij klachten binnen 10 werkdagen verhelpen. Als de klacht niet binnen 10 werkdagen is verholpen, nemen wij contact met u op voor een update over de voortgang en over hoe lang wij verwachten dat het nog zal duren.

Wij houden u op de hoogte van de voortgang tot uw klacht is verholpen. In uitzonderlijke gevallen, wanneer uw klacht bijzonder complex is, kan het langer duren om een oplossing te vinden, maar wij zullen u dan schriftelijk informeren dat wij meer tijd nodig hebben.

Tot einde onderzoek

Wanneer wij het onderzoek naar uw klacht hebben afgerond sturen wij hiervan ons definitieve rapport. Wij blijven u schriftelijk op de hoogte houden en wij laten u weten wanneer u van ons bericht kunt verwachten. Mochten wij onverhoopt ons onderzoek niet binnen 35 werkdagen kunnen afronden, dan stellen wij u hiervan op de hoogte en informeren u welke stappen u kunt ondernemen.

## **Wat als u niet tevreden bent met ons antwoord?**

U kunt het probleem voorleggen aan de uitgever van uw kaart.

Indien u na ontvangst van een reactie van onze Service Desk niet tevreden bent met het resultaat, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de afdeling Klachten van Transact Payments Malta Limited via [complaints@transactpaymentslimited.com](mailto:complaints@transactpaymentslimited.com).

In het onwaarschijnlijke geval dat TPML er niet in slaagt uw probleem op te lossen, kunt u uw klacht voorleggen 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 (Telefoon+ 356 21249245, Website: <https://financialarbiter.org.mt>)