

Beschwerdeverfahren

Unser Beschwerdeverfahren

Ogbleich 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, Kaiserswerther Straße 215, 40474 Düsseldorf

Über E-Mail: servicedesk@xximo.de

Telefonisch: 0180 6 – 555 333 (35 Cent/Anruf auf 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:

- Ihren Namen und Ihre Adresse;
- Ihre Kontodaten;
- eine Beschreibung des Grunds 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	Unser Ziel ist es, Ihre Beschwerde so schnell wie möglich zu bearbeiten. Sie erhalten auf jeden Fall innerhalb eines Werktages eine Reaktion von uns, damit Sie wissen, dass Ihre Beschwerde bei uns eingegangen ist. In dieser Reaktion ist die Referenznummer Ihrer Beschwerde angegeben, die uns bei Nachfragen Ihrerseits hilft, Ihre Informationen schnell zu finden.
5 Werktage	Wenn wir Ihre Beschwerde nicht innerhalb von 5 Werktagen bearbeiten konnten, informieren wir Sie schriftlich und: <ul style="list-style-type: none">▪ erklären Ihnen, warum wir es nicht geschafft haben, sie zu bearbeiten;▪ teilen Ihnen mit, wie lange wir voraussichtlich noch für die Bearbeitung brauchen;▪ teilen Ihnen mit, wer für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde zuständig ist.
10 Werktage	In den meisten Fällen können wir Ihre Beschwerde innerhalb von 10 Werktagen bearbeiten. Wenn wir Ihre Beschwerde nicht innerhalb von 10 Werktagen bearbeitet haben, werden wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen, um Sie über den Bearbeitungsstand zu informieren und Ihnen mitzuteilen, wie lange wir voraussichtlich noch brauchen werden.
Nach 10 Werktagen	Wir halten Sie über den Bearbeitungsstand auf dem Laufenden, bis Ihre Beschwerde bearbeitet worden ist. In Ausnahmefällen, wenn Ihre Beschwerde besonders komplex ist, kann es länger dauern, bis die Angelegenheit gelöst ist, aber wir werden Sie schriftlich informieren, dass wir länger brauchen.

Bis zu 35 Werktage	Obwohl wir bis zu 35 Werktage Zeit haben, erhalten Sie von uns eine abschließende Reaktion, sobald wir die Prüfung Ihrer Beschwerde abgeschlossen haben. Wir werden Sie weiterhin schriftlich auf dem Laufenden halten und Sie darüber informieren, wann Sie voraussichtlich von uns hören werden. In dem unwahrscheinlichen Fall, dass wir unsere Prüfung nicht innerhalb von 35 Werktagen abschließen konnten, werden wir Sie schriftlich darüber informieren und Ihnen mitteilen, welche weiteren Schritte Sie unternehmen können.
--------------------	--

Wenn Sie mit unserer Reaktion nicht zufrieden sind

Sie können das Problem an den Herausgeber Ihrer Karte weiterleiten

Wenn Sie eine Antwort von unserem Kundenserviceteam erhalten haben und mit dem Ergebnis unzufrieden sind, können Sie sich an die Beschwerdeabteilung von Transact Payments Malta Limited unter complaints@transactpaymentslimited.com wenden.

Wir unternehmen alle Anstrengungen, um eine Lösung für Ihre Beschwerde zu finden. Sollten wir Ihr Problem nicht zu Ihrer Zufriedenheit lösen können, erläutern wir die Gründe für unsere Entscheidung.

Für den unwahrscheinlichen Fall, dass TPML Ihr Problem nicht lösen kann, haben Sie das Recht, Ihre Beschwerde an ein Schiedsgericht für Finanzdienstleistungen unter der folgenden Adresse weiterzuleiten: Office of the Arbiter for Financial Services, 1st Floor, St Calcedonius Square, Floriana FRN 1530, Malta (Telefon: +356 21249245, Website: <https://financialarbiter.org.mt>).