

Klachtenprocedure

Dit beleid beschrijft hoe klanten een klacht kunnen indienen bij INSIFR, hoe wij klachten behandelen, welke termijnen van toepassing zijn en hoe klachten eventueel kunnen worden geëscaleerd. Hiermee waarborgen we een eerlijke behandeling en naleving van regelgeving, waaronder de verplichtingen van onze partner, Transact Payments Malta Limited (TPL).

Hoe dien je een klacht in?

Als er iets mis is gegaan en je een probleem wilt melden, staan wij klaar om je te helpen. De meeste kwesties kunnen snel worden opgelost door contact op te nemen met ons supportteam.

Je kunt op twee manieren een klacht indienen:

- (i) via e-mail: support@insifr.com, of
- (ii) via de app.

Gelieve de volgende informatie te verstrekken:

- (i) je volledige naam,
- (ii) het telefoonnummer en e-mailadres dat gekoppeld is aan je account,
- (iii) een beschrijving van het probleem en wanneer het is opgetreden, en
- (iv) hoe je zou willen dat wij het probleem oplossen.

Wat gebeurt er nadat je een klacht hebt ingediend?

Wij streven ernaar om alle klachten snel, eerlijk en consistent af te handelen.

- (i) Bevestiging:
binnen 2 werkdagen ontvang je van ons een bevestiging dat we je klacht hebben ontvangen, en
- (ii) Afhandeling:
we doen ons best om je klacht binnen 15 werkdagen volledig af te handelen.

Lukt het ons niet om je klacht binnen 15 werkdagen op te lossen, dan brengen we je hiervan op de hoogte. We geven dan ook aan waarom er vertraging is, en wanneer je uiterlijk een definitieve reactie van ons kunt verwachten. In uitzonderlijke gevallen kan deze termijn oplopen tot maximaal 35 werkdagen.

Wat kun je van onze reactie verwachten?

Zodra ons onderzoek is afgerond, ontvang je een definitieve reactiebrief met daarin:

- (i) een samenvatting van je klacht,
- (ii) de resultaten van ons onderzoek,
- (iii) ons definitieve standpunt, en
- (iv) indien van toepassing: informatie over hoe je de klacht verder kunt escaleren.

Escalatiemogelijkheden bij ontevredenheid

Indien je niet tevreden bent met onze reactie, kun je jouw klacht verder escaleren:

- (i) escalatie naar Transact Payments:

stuur een e-mail naar complaints@transactpay.com onder vermelding van jouw originele klacht en onze reactie.

- (ii) escalatie naar de Arbiter voor Financiële Diensten (OAFS):

indien je na contact met INSIFR én TransactPay nog steeds ontevreden bent, kun je jouw klacht indienen bij de:

Office of the Arbiter for Financial Services (OAFS)
N/S in Regional Road,
Msida MSD 1920, Malta
Website: www.financialarbiter.org.mt
E-mail: complaint.info@financialarbiter.org.mt
Kosten: €25 (wordt terugbetaald bij schikking of intrekking)

let op: alleen natuurlijke personen en micro-ondernemingen komen in aanmerking. Een micro-onderneming is een bedrijf met minder dan 10 werknemers en een jaaromzet of balanstotaal van maximaal €2.000.000.

- (iii) indien je geen in aanmerking komende klant bent (geen particulier of micro-onderneming) kun je jouw klacht richten aan:

Central Bank of Malta
Castille Place,
Valletta VLT 1060, Malta
E-mail: complaints@centralbankmalta.org

Hoe wij klachten registreren en monitoren

Om transparantie en naleving van regelgeving te garanderen, houden wij een klachtenregister bij met daarin onder andere:

- (i) referentienummer,
- (ii) datum van ontvangst,
- (iii) ernst van de klacht,
- (iv) voor- en achternaam van de klager,
- (v) beschrijving van het probleem,
- (vi) geboden oplossing,
- (vii) financiële impact (indien van toepassing),
- (viii) datum van afhandeling,
- (ix) toegewezen verantwoordelijke medewerker, en
- (x) eventuele vervolgspraken of -data.

Bewaartermijn en goedkeuringsproces

- (i) alle klachtenrapporten worden onderworpen aan een zogenaamd "vier-ogenprincipe", waarbij zowel de behandelend medewerker als onze Head of Compliance de klacht beoordelen, en
- (ii) klachtenregistraties worden minimaal 5 jaar bewaard na het beëindigen van de klantrelatie, conform wettelijke en toezichthoudende vereisten.

Waar vind je dit beleid?

Ons klachtenbeleid is openbaar beschikbaar via: insifr.com/klachten