



HiFX Europe Limited, handelnd unter der Firma Xe – Beschwerde-Charta

Es tut uns leid, dass Sie Anlass zu einer Beschwerde haben.

Ihr Vertrauen ist uns wichtig und wir sind bestrebt, jegliche Angelegenheiten schnell und zu unserer gegenseitigen Zufriedenheit zu lösen.

Wir möchten uns fair, wirksam und zeitnah um Ihr Anliegen kümmern. Allerdings sind manche Beschwerden komplizierter als andere und ihre Untersuchung erfordert mehr Zeit.

Wir werden Ihre Beschwerde umgehend nach Erhalt bestätigen. Wir werden Sie während einer Untersuchung auf dem Laufenden halten.

Um eine schnelle Klärung Ihrer Beschwerde zu ermöglichen, müssen wir Ihre Beschwerde vollständig nachvollziehen. Das bedeutet, dass wir Sie bitten können, uns Ihr Anliegen schriftlich zu schildern. Zunächst sollten Sie sich unter folgenden Kontaktangaben an uns wenden:

Telefonisch: +44 1753 441 844

Per E-Mail: transfers.eu@xe.com

Auf dem Postweg: Client Support Team, HiFX Europe Limited, Maxis 1, Western Road, Bracknell, Berkshire, RG12 1RT, Großbritannien

Wir haben interne Verfahren für die Untersuchung von Beschwerden eingerichtet. Wo es zweckmäßig erscheint, wird Ihre Beschwerde von einem erfahrenen Mitarbeiter bearbeitet, der nicht direkt an der Angelegenheit beteiligt war, die Gegenstand Ihrer Beschwerde ist. Der Mitarbeiter hat entweder die Befugnis zur Regelung Ihrer Beschwerde oder direkten Zugang zu einer Person, die über diese Befugnis verfügt.

In unserer Antwort gehen wir auf den Inhalt Ihrer Beschwerde ein und bieten ggf. Entschädigung an. Wir bemühen uns, alle Beschwerden von Ihnen über die Dienstleistung, die wir für Sie erbringen, innerhalb von 15 Geschäftstagen nach Eingang Ihrer Beschwerde bzw. unter besonderen Umständen innerhalb von 35 Geschäftstagen zu klären (im letzteren Fall geben wir Ihnen Bescheid).

Wir haben ein ehrliches Interesse daran, dass unsere Kunden mit unserem Service zufrieden sind, und hoffen, dass wir Ihre Fragen klären können.

Wenn Sie mit unserer endgültigen Antwort nicht zufrieden sind und Ihre Beschwerde sich auf unsere regulierten Zahlungsdienste bezieht, sind Sie vorbehaltlich der geltenden Voraussetzungen berechtigt, Ihre Beschwerde kostenlos an den Financial Ombudsman Service weiterzuleiten. Wenn Sie sich dafür entscheiden, den Financial Ombudsman Service mit der Überprüfung Ihrer Beschwerde zu beauftragen, müssen Sie dies innerhalb von sechs Monaten nach dem Datum unserer endgültigen Antwort tun.

Den Financial Ombudsman Service erreichen Sie unter folgenden Kontaktangaben:

Telefon: 0800 023 4567 oder 0300 123 9 123 (oder +44 20 7964 0500 bei Anrufen von außerhalb Großbritanniens)

E-Mail: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Postanschrift: Financial Ombudsman, Service Exchange Tower, London, E14 9SR, Großbritannien



Informationen dazu, welche Arten von Beschwerden vom Financial Ombudsman Service berücksichtigt werden können, finden Sie auf dessen Website: www.financial-ombudsman.org.