



## HiFX Europe Limited, handelend onder de naam Xe - Klachtenprocedure

Het spijt ons dat u niet tevreden bent met onze dienstverlening.

Uw zaken zijn belangrijk voor ons en we streven ernaar om eventuele problemen snel en naar wederzijdse tevredenheid op te lossen.

Wij willen uw zorgen eerlijk, effectief en snel behandelen. Sommige klachten zijn echter complexer dan andere en dan kan het even duren voordat ze zijn onderzocht.

Wij zullen uw klacht onmiddellijk na ontvangst bevestigen. Wij houden u tijdens elk onderzoek op de hoogte.

Om een eventuele klacht snel te kunnen verhelpen, is het belangrijk dat wij uw klacht volledig begrijpen. Soms betekent dit dat wij u kunnen vragen om uw zorgen schriftelijk aan ons kenbaar te maken. Als eerste stap kunt u contact met ons opnemen:

Via telefoon: +44 1753 441 844

Via e-mail: [transfers.eu@xe.com](mailto:transfers.eu@xe.com)

Via post: Client Support Team, HiFX Europe Limited, Maxis 1, Western Road, Bracknell, Berkshire, RG12 1RT, Verenigd Koninkrijk

Wij hebben interne procedures opgesteld voor het onderzoeken van klachten. Een ervaren medewerker zal uw klacht behandelen. De klacht wordt in voorkomend geval in behandeling genomen door iemand die niet direct betrokken was bij de zaak waar uw klacht betrekking op heeft. De medewerker heeft ofwel de bevoegdheid om uw klacht af te handelen of heeft direct toegang tot iemand die die bevoegdheid heeft.

Ons antwoord zal het onderwerp van uw klacht behandelen en, indien van toepassing, verhaal bieden. We zullen proberen eventuele klachten die u hebt over de dienst die we leveren binnen 15 werkdagen na ontvangst van uw klacht op te lossen, en indien we meer tijd nodig hebben om te reageren, binnen 35 werkdagen (en we laten het u weten als dit het geval is).

We willen oprecht dat onze klanten tevreden zijn met onze dienst en hopen dat we uw zorgen kunnen oplossen.

Indien u na ons definitieve antwoord nog steeds niet tevreden bent en uw klacht betrekking heeft op onze gereguleerde betalingsdiensten, dan heeft u het recht om uw klacht kosteloos en onder voorbehoud van ontvankelijkheid voor te leggen aan de Financial Ombudsman Service. Indien u besluit de Financial Ombudsman Service te vragen uw klacht in overweging te nemen, moet u dit binnen zes maanden na de datum van ons definitieve antwoord doen.

Hieronder vindt u hun contactgegevens:

Telefoon: 0800 023 4567 of 0300 123 9 123 (or +44 20 7964 0500 indien u van buiten het VK belt)

E-mail: [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

Post: Financial Ombudsman, Service Exchange Tower, London, E14 9SR, Verenigd Koninkrijk

Meer informatie over het soort klachten dat in aanmerking komt voor behandeling door de Financial Ombudsman Service is beschikbaar op hun website: [www.financial-ombudsman.org](http://www.financial-ombudsman.org).