



HiFX Europe Limited, opérant sous la raison sociale Xe – Charte des plaintes

Nous sommes désolés que nos services ne vous aient pas apporté satisfaction.

Votre confiance nous est précieuse et nous nous efforçons de répondre à toute question dans les plus brefs délais et à notre satisfaction mutuelle.

Nous voulons répondre à vos préoccupations de manière équitable, efficace et rapide. Toutefois, certaines réclamations sont plus complexes que d'autres et peuvent prendre un certain temps à être examinées.

Nous accuserons réception de votre plainte dans les plus brefs délais suivant réception. Nous vous tiendrons informé tout au long de l'enquête.

Afin de vous aider à résoudre rapidement toute réclamation que vous pourriez avoir, il est important que nous comprenions parfaitement votre plainte. Cela signifie parfois que nous pouvons vous demander de nous faire part de vos préoccupations par écrit. Dans un premier temps, vous pouvez nous contacter :

Par téléphone : +44 1753 441 844

Par e-mail : transfers.eu@xe.com

Par courrier postal : Client Support Team, HiFX Europe Limited, Maxis 1, Western Road, Bracknell, Berkshire, RG12 1RT, Royaume-Uni

Nous avons des procédures internes pour l'examen de toute plainte. Un membre expérimenté du personnel traitera votre plainte. Le cas échéant, la plainte sera traitée par une personne qui n'a pas été directement impliquée dans l'affaire faisant l'objet de votre plainte. Le membre du personnel sera soit habilité à régler votre plainte, soit aura facilement accès à une personne ayant cette autorité.

Notre réponse abordera pleinement l'objet de votre plainte et, le cas échéant, vous offrira une réparation. Nous nous efforcerons de résoudre toute plainte concernant le service que nous vous fournissons dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte et, si nous avons besoin de plus de temps pour y répondre, dans les 35 jours ouvrables (et nous vous en informerons).

Nous tenons sincèrement à ce que nos clients soient satisfaits des services que nous proposons et espérons être en mesure de répondre à vos préoccupations.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait après notre réponse finale et que votre plainte concerne nos services de paiement réglementés, vous aurez le droit de soumettre votre plainte, gratuitement et sous réserve d'admissibilité, au Service du médiateur financier (Financial Ombudsman Service). Si vous décidez de demander au Service du médiateur financier d'examiner votre plainte, vous devez le faire dans les six mois suivant la date de notre réponse finale.

Les coordonnées de ce service sont les suivantes :

Téléphone : 0800 023 4567 or 0300 123 9 123 (ou +44 20 7964 0500 si vous appelez de l'extérieur du Royaume-Uni)

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

Courrier postal : Financial Ombudsman, Service Exchange Tower, London, E14 9SR, Royaume-Uni



Vous trouverez de plus amples informations concernant le type de plaintes prises en charge par le Service du médiateur financier sur le site Internet www.financial-ombudsman.org.