

## Wie man sich beschwert

Wir sind bemüht Ihnen immer den höchstmöglichen Service zu bieten. Immer wenn unser Service nicht Ihren Erwartungen entspricht, geben Sie uns bitte die Möglichkeit, Probleme zu beheben.

Wir wollen:

- Es Ihnen leicht machen Ihre Beschwerde einzureichen
- Ihre Beschwerde anhören
- Prüfen wie wir Ihre Beschwerde lösen können
- Sicherstellen, dass Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde zufrieden sind

Wie man uns kontaktiert

**Schriftlich:** Card Compact Limited, 483 Green Lanes, London, N13 4BS. Vereinigtes Königreich

**Per E-Mail:** support@cardcompact.co.uk

**Per Telefon:** +44 20 36953242

Was wir **brauchen**

Bitte geben Sie uns so viele Informationen wie möglich, wenn Sie Ihre Beschwerde einreichen. Dies wird uns helfen, das Problem zu verstehen und es schnell zu lösen.

Bitte teilen Sie uns mit:

- Ihren Namen und Adresse
- Ihre Benutzerkontendetails
- Eine Beschreibung Ihrer Beschwerde und wie sie Sie betrifft
- Wann ist das Problem aufgetreten?
- Ihre Kontaktdaten und wie wir Sie kontaktieren sollen

Was als nächstes zu erwarten ist

**sofort**

Unser Ziel ist es, Ihre Beschwerde so schnell wie möglich zu lösen. Sie erhalten innerhalb von 1 Werktag eine Antwort von uns, damit Sie wissen, dass wir Ihre Beschwerde erhalten haben. Diese enthält Ihre Beschwerde-Referenznummer für Ihre Unterlagen und hilft uns, Ihre Informationen schnell zu finden, falls Sie Kontakt mit uns aufnehmen müssen.

**5 Werktage**

Wenn wir Ihre Beschwerde nicht innerhalb von 5 Werktagen lösen konnten, werden wir Ihnen schreiben und:

- Erklären Sie, warum wir Ihre Beschwerde nicht lösen konnten
- Ihnen mitteilen wie lange es voraussichtlich dauern wird, bis das Problem behoben ist
- Ihnen mitteilen wer mit Ihrer Beschwerde befasst ist.

**10 Werktage**

In den meisten Fällen möchten wir Ihre Beschwerde innerhalb von 10 Werktagen bearbeiten. Wenn wir es nicht innerhalb von 10 Werktagen gelöst haben, werden wir Sie kontaktieren, um Sie über den Fortschritt zu informieren und Ihnen mitzuteilen, wie lange wir damit rechnen werden, dass es dauern wird.

**Nach 10 Werktagen**

Wir werden Sie auf dem Laufenden halten. In Ausnahmefällen, in denen Ihre Beschwerde besonders komplex ist, kann die Lösung länger dauern.

**Bis zu 35 Werktage**

Obwohl wir bis zu 35 Werktagen Zeit haben, senden wir Ihnen unsere endgültige Antwort, sobald wir die Untersuchung Ihrer Beschwerde abgeschlossen haben. Wir möchten Sie weiterhin schriftlich auf dem Laufenden halten und Ihnen mitteilen, wann Sie

voraussichtlich von uns hören werden.

In dem unwahrscheinlichen Fall, dass wir unsere Untersuchung nicht innerhalb von 35 Werktagen abschließen konnten, senden wir Ihnen ein Schreiben, in dem wir Ihnen mitteilen, welche Schritte Sie unternehmen können.

Was ist, wenn Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sind?

Sie können das Problem an den Herausgeber Ihrer Karte weiterleiten

IDT Financial Services Limited, Postfach 1374, 1 Montarik-Gebäude, 3 Bedlam Court, Gibraltar, E-Mail-Adresse: [complaints @ idtfinance.com](mailto:complaints@idtfinance.com), web [www.idtfinance.com](http://www.idtfinance.com) für weitere Unterstützung. Eine Kopie der Beschwerden von IDT Financial Services Limited finden Sie auf deren Website.

Bei Fragen zur Gibraltar Financial Services Commission, Postfach 940, Suite 3, Erdgeschoss, Atlantic Suites, Europort Avenue, Gibraltar, senden Sie eine E-Mail an [psdcomplaints @ fsc.gi](mailto:psdcomplaints@fsc.gi), web [www.fsc.gi](http://www.fsc.gi). Die Gibraltar Financial Services Commission freut sich bekannt zu geben, dass sie das Gleiche mit IDT Financial Services Limited tut. IDT Financial Services Limited, die Finanzdienstleistungskommission von Gibraltar, möchte Sie bitten, Kontakt mit ihnen aufzunehmen.