

KBC Merchant Services

Behandeling van klachten

De eigenaren en het management van KBC Merchant Services (maatschappelijke zetel te Havenlaan 2, 1080 Brussel, België, Belgisch btw-nummer: 1014.238.829, hierna de Onderneming), de Belgische vestiging van K&H Payment Services Ltd. (maatschappelijke zetel te 1095 Boedapest, Lechner Ödön fasor 9, Hongarije, EU btw-nummer: HU17780120, ondernemingsnummer 01 09 338123)

Wij informeren onze gewaardeerde klanten over de procedure voor het indienen van een klacht over de dienstverlening, een gedrag, een activiteit of een verzuim van de Onderneming. Wij willen verzekeren dat elke klacht ons zo snel en vlot mogelijk bereikt, om een snelle en effectieve oplossing te bevorderen. Met onze klachtenprocedure trachten we zo spoedig mogelijk op klachten te reageren en het probleem tot tevredenheid van onze klanten op te lossen.

Gelieve op te merken dat wij verzoeken van klanten om algemene informatie, om een opinie of om een standpunt van de Onderneming niet als klachten beschouwen. Verzoeken om bijzondere attenties worden evenmin als klachten beschouwd. Verzoeken in verband met de gegevensverwerking door de Onderneming worden behandeld volgens de op de website van de Onderneming gepubliceerde [Privacyverklaring](#).

Hoe je een klacht indient

Schriftelijke klachten kunnen worden ingediend:

- via KBC Merchant Zone, met de module "neem contact op" (selecteer 'Klacht' als hoofdcategorie).
- via e-mail naar het e-mailadres van de Onderneming: complaints.merchantservices@kbc.be.

Registratie van een klacht

- de beschrijving van de klacht, met inbegrip van een beschrijving van relevante gebeurtenis(sen) of feit(en)
- de datum van de indiening van de klacht
- de beschrijving van de maatregel die is genomen om de klacht te regelen of op te lossen (en in het geval van een verwerping, de redenen daarvoor)
- de uiterste datum voor de te nemen maatregel en de naam van de persoon die verantwoordelijk is voor zijn implementatie
- de datum van de respons op de klacht, de datum van de verzending van het antwoord

De Onderneming zal de klacht, alle relevante gegevens en haar respons gedurende vijf jaar bewaren.

Onderzoek van een klacht

Wij doen al het mogelijke om elk probleem dat onder onze aandacht wordt gebracht zo snel mogelijk op te lossen. Klachten worden gratis onderzocht, waarbij we rekening houden met alle relevante omstandigheden.

Wanneer de klacht verband houdt met betaaldiensten, zullen wij je binnen 15 (vijftien) werkdagen na de datum van de indiening van de klacht antwoorden. Als het om een reden die niet aan de Onderneming toe te schrijven is niet mogelijk is om binnen 15 (vijftien) werkdagen op alle elementen van een klacht te antwoorden, zullen wij je een voorlopig antwoord sturen met de redenen voor de vertraging van een volledig antwoord en een uiterste datum voor ons definitieve antwoord. Hoe dan ook zijn wij verplicht om uiterlijk de 35e werkdag na de indiening van de klacht ons definitieve antwoord te geven.

Ons antwoord op een schriftelijke klacht die geen betrekking heeft op betaaldiensten zal met redenen omkleed zijn en zal binnen 30 dagen na de indiening van de klacht naar de klant worden gestuurd.

Wij kunnen je in de procedure voor de behandeling van klachten ook de volgende gegevens vragen:

- naam
- ID van de handelaar
- ID van de betaalterminal
- adres van de maatschappelijke zetel
- e-mailadres
- telefoonnummer
- gewenste communicatiemethode
- product of dienst waarop de klacht betrekking heeft
- beschrijving en oorzaak van de klacht
- je claim
- kopieën van de documenten die je bezit die nodig zijn om de klacht te staven maar waar de Onderneming niet over beschikt
- in het geval van aangestelden van de klant, een geldige machtiging
- alle andere voor het onderzoek en het antwoord op de klacht relevante gegevens.

De Onderneming verwerkt de gegevens van klanten die een klacht indienen in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving.

Hoe je klacht kunt escaleren

Als je niet tevreden bent over onze respons, kun je contact opnemen met de Belgische ombudsman in financiële geschillen (Ombudsfin). Deze onpartijdige, externe diensten zijn gratis en worden in de grootste discretie geleverd.

Je kunt de Ombudsfin-dienst slechts om bijstand vragen nadat KBC Merchant Services-Klachtenmanagement je klacht heeft behandeld en als je niet tevreden bent over de respons van KBC Merchant Services, of als je niet binnen de bovenvermelde termijn een antwoord hebt ontvangen.

Adres: North Gate II, Koning Albert II-laan 8, bus 2, 1000 Brussel, tel.: 02 545 77 70

e-mail: ombudsman@ombudsfin.be

website: <http://www.ombudsfin.be>

Wij hopen dat je het nooit nodig zult vinden om de hierboven beschreven klachtenprocedure te gebruiken en dat al onze klanten tevreden zullen blijven over onze bankdiensten. Maar als je toch een klacht wenst in te dienen, hopen we dat de bovenstaande informatie je van nut zal zijn.