

## Wie Sie sich beschweren können

Wir sind bemüht, Ihnen stets besten Service zu bieten. Möglicherweise gelingt es uns nicht immer, Ihren Erwartungen gerecht zu werden. Wir können die Angelegenheit jedoch in Ordnung bringen, wenn Sie uns darüber informieren.

Wir möchten:

- dass Sie Ihre Beschwerde einfach und problemlos vorbringen können.
- uns Ihre Beschwerde anhören.
- Ihren Lösungsvorschlag in Betracht ziehen.
- sicherstellen, dass Ihr Problem zu Ihrer Zufriedenheit gelöst wird.

## Wie Sie uns erreichen

**Postalisch:** Card Compact Limited, 483 Green Lanes, London, N13 4BS, UK

**Per E-Mail:** [support@cardcompact.co.uk](mailto:support@cardcompact.co.uk) **Telefonisch:** +49 (0) 1807 667766 \*

**Was wir von Ihnen benötigen**

\* = die ersten 30 Sekunden frei, danach 14 cent pro Minute aus dem deutschen Festnetz. Mobilfunk ggf. teurer, first 30 seconds for free, afterwards 14 cent per minute from the German landline. Prices for mobile phones may differ.

Bitte bringen Sie Ihre Beschwerde gemeinsam mit möglichst vielen Informationen dazu vor. So können wir die Angelegenheit einfacher nachvollziehen und rasch lösen. Bitte teilen Sie uns Folgendes mit:

- Ihren Namen und Ihre Anschrift
- Ihre Kontodaten
- eine Beschreibung Ihrer Beschwerde und welche Auswirkungen das Problem auf Sie hatte
- den Zeitpunkt, zu dem das Problem auftrat
- Ihre Kontaktdaten und wie Sie von uns kontaktiert werden möchten.

## Was dann geschieht

<b>Unmittelbar im Anschluss</b>	Wir sind darum bemüht, Ihr Anliegen so schnell wie möglich zu bearbeiten. Sie hören aber innerhalb von einem Werktag von uns, damit Sie wissen, dass Ihre Beschwerde bei uns eingegangen ist. Unsere Bestätigung enthält eine Referenznummer Ihrer Beschwerde für Ihre eigenen Unterlagen, mit deren Hilfe wir Ihren Fall rasch aufrufen können, falls Sie uns diesbezüglich kontaktieren müssen.
<b>5 Werkstage</b>	Gelingt es uns innerhalb von fünf Werktagen nicht, Ihr Problem zu lösen, werden wir Ihnen schreiben und <ul style="list-style-type: none"><li>· erklären, warum es uns nicht gelungen ist, Ihr Problem zu beheben.</li><li>· Ihnen mitteilen, wann wir erwarten, Ihr Problem gelöst zu haben.</li><li>· Sie darüber informieren, wer für die Bearbeitung Ihrer</li></ul>

	Angelegenheit zuständig ist.
<b>10 Werktage</b>	In den allermeisten Fällen werden Probleme innerhalb von zehn Werktagen behoben. Sollte uns dies jedoch nicht gelingen, kontaktieren wir Sie, um Sie über die Fortschritte auf dem Laufenden zu halten und Ihnen mitzuteilen, wann wir erwarten, das Problem gelöst zu haben.
<b>nach 10 Werktagen</b>	Wir halten Sie weiterhin über die Bearbeitung Ihrer Beschwerde auf dem Laufenden, bis die Angelegenheit geklärt wurde. Unter bestimmten Umständen, wenn Ihr Anliegen etwa besonders komplex ist, kann es länger dauern, bis das Problem behoben ist. In solchen Fällen teilen wir Ihnen jedoch schriftlich mit, dass die Klärung Ihres Anliegens mehr Zeit in Anspruch nimmt.
<b>bis 35 Werktage</b>	<p>Ungeachtet der 35 Werktage, die wir dafür Zeit haben, übermitteln wir Ihnen unsere endgültige Antwort in einem Schreiben, sobald die Prüfung Ihrer Beschwerde abgeschlossen ist. Wir halten Sie auch weiterhin schriftlich auf dem Laufenden und teilen Ihnen mit, wann Sie erwarten dürfen, von uns zu hören.</p> <p>Im unwahrscheinlichen Fall, dass es uns auch nach 35 Werktagen nicht gelungen ist, die entsprechende Untersuchung abzuschließen, erhalten Sie von uns ein Schreiben, indem Sie darüber informiert werden und wir Ihnen mitteilen, welche Schritte Sie nun einleiten können.</p>

## Wie gehen Sie vor, wenn Sie mit unserer Reaktion nicht zufrieden sind?

Sie können das Problem an jene Stelle weiterleiten, die Ihre Karte ausgegeben hat.

Falls Sie mit unserer Reaktion nicht zufrieden sind und die Angelegenheit weiterverfolgen möchten, sollten Sie sich, um weitere Unterstützung zu erhalten, zunächst an den Aussteller der Karte wenden: IDT Financial Services Limited, PO Box 1374, 1 Montarik Building, 3 Bedlam Court, Gibraltar, E-Mail-Adresse: [complaints@idtfinance.com](mailto:complaints@idtfinance.com), Webseite: [www.idtfinance.com](http://www.idtfinance.com). Das Beschwerdeverfahren der IDT Financial Services Limited kann auf deren Webseite eingesehen werden.

Wenn Sie das gesamte Beschwerdeverfahren von IDT Financial Services Limited durchlaufen haben und das Problem noch immer nicht zu Ihrer Zufriedenheit behoben wurde, können Sie eine Beschwerde vor der Gibraltar Financial Services Commission vorbringen: Gibraltar Financial Services Commission, PO Box 940, Suite 3, Ground Floor, Atlantic Suites, Europort Avenue, Gibraltar, E-Mail: [psdcomplaints@fsc.gi](mailto:psdcomplaints@fsc.gi), Webseite: [www.fsc.gi](http://www.fsc.gi). Wir weisen jedoch darauf hin, dass die Gibraltar Financial Services Commission nicht von Rechts wegen dafür zuständig ist, Probleme zwischen Ihnen und IDT Financial Services Limited zu klären.

Falls Sie sich noch nicht an die IDT Financial Services Limited gewandt haben, wird die Gibraltar Financial Services Commission Sie dazu auffordern, IDT Financial Services zunächst eine Möglichkeit zur Beilegung der Angelegenheit einzuräumen.