

## Klagebehandling

### Hvordan klager du?

Vi bestræber os på at give dig den bedste servicestandard, men skulle der være tilfælde, hvor vores tjenester ikke lever op til dine forventninger, vil vi gerne høre fra dig, så vi kan forsøge at løse ethvert problem, du måtte opleve.

#### Vi vil gerne:

- Gør det nemt for dig at klage
- Lytte og undersøge omstændighederne vedrørende din klage
- Hjælpe dig med at løse dit problem, på bedst mulig vis
- Sørge for at du er tilfreds med håndteringen af din klage

### Sådan kontakter du os

Brev: Vestagervej 1, 2100 København, Danmark

E-mail: [complaints@mysafepay.dk](mailto:complaints@mysafepay.dk)

Telefon: +4578723105

### Hvad har vi brug fra dig?

I tilfælde af, at du ønsker at indgive en klage, vil vi meget gerne have så meget information som muligt. Dette vil hjælpe os med at forstå og løse problemet så hurtigt som muligt. Inkluder derfor venligst:

- Dit navn og adresse
- Dine kontoplysninger
- En beskrivelse af dine komplikationer og hvordan det har påvirket dig
- Angiv hvornår problemet har fundet sted eller hvornår det opstår
- Dine kontaktoplysninger og hvordan du gerne vil kontakte os

## Klageprocessen - hvad kan du forvente?

<b>Med det samme</b>	Vores mål er at løse din klage så hurtigt som muligt. Du modtager et svar fra os inden for 1 arbejdsdag for at bekræfte, at vi har modtaget din klage. Dette vil indeholde dit klage-referencenummer, som vil hjælpe os med at finde dine oplysninger hurtigt, i tilfælde af at du kontakter os.
<b>5 hverdage</b>	Hvis vi ikke har kunnet løse din klage inden for 5 arbejdsdage, skriver vi til dig og: <ul style="list-style-type: none"><li>• Forklarer hvorfor vi ikke har kunnet løse din klage</li><li>• Informerer dig om, hvornår vi forventer at løse din problematik</li><li>• Informerer dig om hvem der er ansvarlig for din klage.</li></ul>
<b>10 arbejdsdage</b>	I langt de fleste tilfælde vil vi være i stand til at løse din klage inden for 10 arbejdsdage. Skulle det dog ikke være tilfældet, vil vi kontakte og opdatere dig omkring vores fremskridt samt oplyse dig om, hvor meget længere tid vi forventer, det vil tage at løse din problematik.
<b>Efter 10 arbejdsdage</b>	Vi holder dig orienteret om fremskridt, indtil din klage er blevet løst. I undtagelsestilfælde, hvor din klage er særlig kompleks, kan det tage længere tid at løse din problematik. Vi vil dog altid holde dig informeret løbende og give dig besked i tilfælde af, vi har behov for længere tid til at løse dit problem.
<b>Op til 35 arbejdsdage</b>	Selv om vi har op til 35 arbejdsdage til at løse dit problem, sender vi dig vores endelige svar, så snart vi har afsluttet undersøgelsen af din klage. Vi vil fortsætte med at holde dig informeret skriftligt og fortælle dig, hvornår du kan forvente at høre fra os.  I det usandsynlige tilfælde, hvor vi ikke har kunne afslutte vores undersøgelse inden for 35 arbejdsdage, vil vi oplyse dig om dette samt rådgive dig i forhold til hvilke skridt du kan tage dernæst.

### Hvis du ikke er tilfreds med vores svar

Hvis ikke du er tilfreds over vores svar eller måden vi har håndteret din klage på, kan du til hver en tid kontakte udstederen af kortet (IDT Financial Service Limited) og henvise til problemet.

Skulle du ønske at tage problemet videre, skal du altid først kontakte MySafePay's kortudsteder IDT Financial Services Limited, PO Box 1374, 1 Montarik Building, 3 Bedlam Court, Gibraltar, e-mail: [complaints@idtfinance.com](mailto:complaints@idtfinance.com) eller web [www.idtfinance.com](http://www.idtfinance.com) for yderligere assistance. En kopi af IDT Financial Services Limited's klagepolitik findes på deres hjemmeside.

Hvis du forbliver utilfreds efter at have gennemgået klageprocessen med IDT Financial Services Limited, kan du muligvis klage til Gibraltar Financial Services Commission, PO Box 940, Suite 3, stueetage, Atlantic Suites,



Europort Avenue, Gibraltar, e-mail: [psdcomplaints@fsc.gi](mailto:psdcomplaints@fsc.gi) eller web [www.fsc.gi](http://www.fsc.gi). Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at Gibraltar Financial Services Commission ikke er juridisk ansvarlig til at løse en eventuelt problematik mellem dig og IDT Financial Services Limited.

Hvis du ikke har kontaktet IDT Financial Services Limited, vil Gibraltar Financial Services Commission bede dig om at kontakte IDT i første omgang, for at give dem mulighed for at løse problemerne.