Buckaroo klachtenregeling

Versie: 3.0

Jaar: 2012

Auteur: Buckaroo Online Payment Services

Overzicht wijzigingen

Versie	Datum	Wijziging
1.0	30-03-2010	Eerste oplevering
2.0	28-05-2010	Content update
2.1	21-06-2010	Escalatie procedure Currence, behandeling van de klacht
2.2	24-01-2011	Aanvullingen klachten verwerking consumenten en enkele verduidelijkingen over directie en bestuur.
2.3	02-02-2011	Communicatie over de klacht vanuit Buckaroo toegevoegd.
2.4	10-03-2011	Melding DNB toegevoegd
2.5	12-03-2012	url's naar overheidswebsites verwijderd (te vaak gewijzigd) in 'melding van een interne klacht' eisen die Buckaroo stelt aan verzoek terugbetaling aan consument en uitleg bij eigendom saldo klanten Buckaroo
3.0	19-06-2012	Tijdigheid melding toegevoegd + verwijzing naar website Buckaroo, pagina 'uw bestelling', voor consumenten

Inhoud

1. Inleiding 4
2. Klachtenprocedure 6
2.1 Ontvangst van klacht of incidentmelding 6
2.2 Melding van een interne klacht 6
2.3 Melding van een incident 7
2.4 Registratie van de klacht 7
2.5 Behandeling van de klacht 8
2.6 Klachten van consumenten 8
2.7 Communicatie over de klacht vanuit Buckaroo 10
2.8 Afwikkeling klachtdossier 10
2.9 Evaluatie van de klachtenafhandeling 11
3. Geheimhouding 11
4. Privacy en rechtsbescherming 11

© Buckaroo BV, Nederland 2012.
Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd en/of gekopieerd zonder uitdrukkelijke toestemming van Buckaroo BV

1. Inleiding

Deze procedure waarborgt dat personen van buiten onze organisatie, bij Buckaroo werkzame personen of aan ons verbonden personen zonder gevaar voor hun rechtspositie vermeende onregelmatigheden aan de orde kunnen stellen. Deze regeling leidt ertoe dat klachten worden vastgelegd, vertrouwelijk en tijdig worden behandeld en dat de onregelmatigheden waarover wordt geklaagd, indien gegrond, tijdig worden afgehandeld door het nemen van passende maatregelen.
Buckaroo maakt onderscheid tussen drie soorten onregelmatigheden:

- Externe klacht
- Interne klacht
- Incident

Onder *een externe klacht* wordt verstaan iedere uiting van ontevredenheid door een merchant over werkzaamheden verricht door medewerkers van onze organisatie en om klachten van derden over diensten van Buckaroo, haar partners en merchants.
Buckaroo hecht veel belang aan een zorgvuldige afhandeling van klachten. Het stelt ons in staat om onze processen en de dienstverlening voor onze merchants te verbeteren. Uitgangspunt is dat een naar tevredenheid van een Merchant afgehandelde klacht de band met de betreffende merchant kan versterken.
Onder *een interne klacht* wordt verstaan een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van (een dreiging van) een misstand met betrekking tot de kwaliteitsbeheersing van onze organisatie, wettelijke regels, gedragsregels en/of werkinstructies, niet zijnde een incident zoals hierna gedefinieerd.
Onder *een incident* wordt verstaan een strafbaar feit en/of wetsovertreding welke een ernstige bedreiging vormt voor de integere uitoefening door Buckaroo van de werkzaamheden en welke het vertrouwen kan schaden in Buckaroo of in de PSP sector als geheel.
De doelstelling van de klachten- en meldingprocedure is dat klachten en meldingen van incidenten worden vastgelegd en adequaat en tijdig worden afgehandeld. Dat betekent dat:

- alle interne en externe klachten worden geregistreerd en behandeld;
- alle meldingen en doorlooptijden van incidenten worden geregistreerd en behandeld;
- klager binnen twee weken een reactie op zijn/haar klacht ontvangt;

Om deze doelstelling te bereiken dragen wij er zorg voor dat:

- de procedure met betrekking tot klachten schriftelijk vastligt en aan iedere medewerker en buitenstaander bekend is;
- alle klachten en meldingen schriftelijk of elektronisch worden vastgelegd, inclusief de afhandeling;
- toezicht wordt gehouden op de naleving van de klachtenprocedure.

Copyright © 2012 Buckaroo BV, Nederland

Deze zaken worden in de volgende alinea's verder uitgewerkt.

Copyright © 2012 Buckaroo BV, Nederland

2. Klachtenprocedure

De klachtenprocedure bestaat uit de volgende stappen:

1. Ontvangst van de klacht of incidentmelding
2. Melding van een interne klacht
3. Melding van een incident
4. Registratie van de klacht
5. Behandeling van de klacht
6. Afwikkeling van de klacht

2.1 Ontvangst van klacht of incidentmelding

Klanten kunnen een klacht bij Buckaroo indienen op de volgende manieren: *schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek*. Het is van belang dat iedere klacht wordt onderkend en aan de Compliance Officer wordt gemeld. Schriftelijke klachten komen, op basis van de procedure betreffende afhandeling van inkomende post, altijd bij de Compliance Officer terecht. In alle andere gevallen kan de melding van een klacht zowel bij een medewerker, een verantwoordelijk functionaris, een directielid, als bij de Compliance Officer terecht komen. Iedere medewerker is verplicht een door een geuite klacht direct vast te leggen in een e-mailbericht aan de Compliance Officer van Buckaroo. Het e-mailadres dat voor het melden van een klacht dient te worden gebruikt is:
klachten@buckaroo.nl
Afhankelijk van de aard van de klacht zal de Compliance Officer aan de melder vragen om een uitgebreidere toelichting. De klacht dient zo duidelijk en volledig mogelijk te worden omschreven. Het is de verantwoordelijkheid van de Compliance Officer om het (dagelijks) bestuur persoonlijk en per e-mail te informeren zodra van serieuze klachten sprake is en het bestuur te voorzien van alle relevante documentatie.
Mocht de klacht de Compliance Officer zelf betreffen, dan kan de melder van de klacht ook rechtstreeks contact opnemen met het dagelijks bestuur.
Klachten moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend tijdig nadat de klager de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

2.2 Melding van een interne klacht

Indien de uitvoering van werkzaamheden niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen, kan dit aanleiding zijn tot klachten van zowel de bij de uitvoering betrokken personen alsook van de opdrachtgever en belanghebbende derden. Iedere medewerker is verder verplicht direct bij het bestuur van Buckaroo melding te maken van overtredingen van de wet- en regelgeving, gedragsregels en/of werkinstructies, zoals vastgesteld door Buckaroo waaronder:

- Europese richtlijn betaaldiensten (Richtlijn 2007/64/EG, ook wel de PSD (Payment Service Directive) genoemd):
- Machtigingenbeheer conform de Wet Elektronische Handtekening
- Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)

Copyright © 2012 Buckaroo BV, Nederland

- Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme
- Wet Financieel Toezicht / FIU - Meldpunt voor ongebruikelijke transacties
- Wet Bescherming Persoonsgegevens
- Gedragscode integer zakendoen van Buckaroo

2.3 Melding van een incident

Iedere medewerker is verplicht direct bij het bestuur van Buckaroo en Compliance Officer van Buckaroo melding te maken van een incident, d.w.z. van een strafbaar feit en/of wetsovertreding welke een ernstige bedreiging vormt voor de integere uitoefening door Buckaroo van haar werkzaamheden en welke het vertrouwen kan schaden in Buckaroo of in de PSP sector als geheel. Melding van een (vermoeden van) een incident dwingt vanwege haar aard tot een snelle en adequate afhandeling. Om deze reden dient direct bij het bestuur te worden gemeld. Indien de incidentmelding een overtreding van een bestuurslid van de stichting Derdengelden en/of directie van Buckaroo zelf betreft, dan dient dit te worden gemeld bij de Compliance Officer van Buckaroo bereikbaar via **klachten@buckaroo.nl** welke ervoor zorg draagt dat de melding vertrouwelijk wordt behandeld (zie de klokkenluidersregeling).
Incidenten die indruisen tegen:

- Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme
- Wet Financieel Toezicht / FIU - Meldpunt voor ongebruikelijke transacties

worden door de Compliance Officer en bij diens afwezigheid door de directie van Buckaroo onverwijld doorgegeven aan de Nederlandsche Bank.

Zie ook het Incident Response Plan van Buckaroo, dat een nadere beschrijving geeft van incidenten waarbij creditcard gegevens in het geding zijn.

2.4 Registratie van de klacht

De Compliance Officer verzamelt de klachtenmeldingen in een e-mail folder, welke gedeeld wordt met het bestuur van Buckaroo. Afhankelijk van het aantal klachten structureert de Compliance Officer de klachten in deze e-mail folder. De betreffende folder is daarmee direct het elektronisch klachtenregister. Van klachten, welke niet per e-mail aan de Compliance Officer worden gemeld maakt de Compliance Officer zelf een elektronische melding, welke in het klachtenregister wordt opgeslagen.
Bij de registratie wordt in ieder geval genoteerd:

- datum van de melding van de klacht;
- naam en nummer van de betreffende klant;
- wijze van melding van de klacht;
- aard van de klacht.

Aan de hand van een periodieke uitdraai van de klachten worden de lichtere klachten door de directie besproken in het werkoverleg of direct met betreffende personen. Voor de zwaardere klachten (o.a. klachten en beschuldigingen dat de door de Buckaroo uitgevoerde werkzaamheden niet voldoen aan de vaktechnische richtlijnen en de door de

Copyright © 2012 Buckaroo BV, Nederland

wet- en regelgeving gestelde eisen; en beschuldigingen dat niet wordt voldaan aan het systeem van kwaliteitsbeheersing van Buckaroo) wordt de klacht nader uitgewerkt.

2.5 Behandeling van de klacht

Het (dagelijks) bestuur of de Compliance Officer onderzoekt de klacht en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie die hij relevant acht. Deze kunnen besluiten om de identiteit van de klager(s) vertrouwelijk te houden. Ook zijn zij bevoegd om juridisch advies in te winnen zo zij dat nodig achten. Indien de Compliance Officer bij de klachtbehandeling is ingeschakeld, adviseert hij het (dagelijks) bestuur. De Compliance Officer geeft aan op welke wijze de klacht moet worden afgehandeld en welke medewerkers actie moeten ondernemen gegeven de aard van de klacht en de betrokkenen. Het plan van afhandeling van de klacht wordt vastgesteld. De Compliance Officer neemt contact op met de betreffende medewerkers en bespreekt de klacht met hen. Het onderzoek wordt zodanig gedocumenteerd, dat het dossier de conclusies kan dragen. Het (dagelijks) bestuur formuleert zijn of haar voorgenomen conclusie en de verantwoordelijk functionaris wordt in de gelegenheid gesteld zijn/haar visie te geven. Vervolgens rapporteert het (dagelijks) bestuur met afschrift aan de verantwoordelijk functionaris. Ingeval van een externe klacht worden de uitkomsten door het bestuur besproken met de klager, tenzij het bestuur besluit om dit aan de verantwoordelijke functionaris over te laten.

2.6 Klachten van consumenten

Voor consumenten heeft Buckaroo een speciale webpagina ingericht met extra informatie over bestellingen en vragen/klachten daarover: http://www.buckaroo.nl/consument/uw-bestelling.aspx. We moedigen consumenten aan deze pagina aandachtig te lezen alvorens klachten in te dienen.
Klachten van consumenten kunnen worden ingedeeld in drie typen:

- merchant levert niet na betaling
- merchant reageert niet op berichten en/of is telefonisch onbereikbaar
- en merchant levert wel product, maar dit voldoet in wat voor opzicht dan ook niet aan verwachtingen/kwaliteitseisen van consument (kan ook leverduur betreffen)

Standaard zal Buckaroo bij elke klacht betreffende een webwinkelier de webwinkel geheel scannen op vereisten volgens de Algemene Voorwaarden van Buckaroo en de afgenomen betaalwijzen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan controle op de beschikbaarheid van een heldere klachtenprocedure, compleetheid contactgegevens op de website, het juiste gebruik van logo’s van betaalwijzen, etc.

Indien over één merchant van meerdere consumenten klachten binnenkomen weegt dit uiteraard zwaarder dan als er slechts van één consument een klacht wordt ontvangen. Uiteraard speelt ook de verhouding aantal klachten versus aantal transacties zonder klachten een rol. Merchants met verhoudingsgewijs veel klachten per transacties zal Buckaroo sneller en harder sanctioneren.

Copyright © 2012 Buckaroo BV, Nederland

Voor klachten van consumenten die hebben betaald middels iDEAL en hun product niet geleverd hebben gekregen geldt een speciale procedure, omdat een iDEAL betaling in principe onomkeerbaar is.
De consument dient in eerste instantie zelf contact op te nemen met de webwinkel.
Mocht de consument het geschil met de webwinkel niet kunnen oplossen, dan kan de consument bij Buckaroo per e-mail een klacht indienen, via info@buckaroo.nl.
Customer Service Center van Buckaroo neemt na een klacht dezelfde werkdag per e-mail contact op met de merchant en sommeert de merchant het geschil op te lossen.
Mocht Customer Service Center geen reactie na vier dagen hebben ontvangen, dan stuurt Customer Service Center nog een sommatie. Al die tijd informeert Buckaroo de consument over de status, minstens eens per week, per e-mail danwel telefonisch.
Als een oplossing uitblijft kan de Compliance Officer beslissen om voor deze merchant iDEAL transacties te laten blokkeren of het hele account op te laten schorten (inclusief refunds en uitbetalingen aan de merchant).

Merchants zijn te allen tijde gehouden te zorgen dat ze per e-mail en telefoon bereikbaar zijn en binnen een week te reageren op de sommaties van Customer Service Center, zo is dit ook in de Algemene Voorwaarden van Buckaroo vastgelegd. Dit geldt zowel voor merchants in Nederland als in het buitenland. Mocht de merchant niet de juiste contactgegevens aan Buckaroo beschikbaar hebben gesteld of om een andere reden de sommaties niet tot zich hebben genomen, dan blijft de merchant in gebreke en kan Buckaroo het account opschorten tot de klacht is opgelost.

Buckaroo is overigens niet aansprakelijk voor acties van merchants of partners. Mocht de merchant na onze sommaties en opschorten van het account nog in gebreke zijn gebleven ten opzichte van consument(en), dan kan de consument aangifte doen bij de politie: http://www.politie.nl/Aangifte/. De consument kan naar Buckaroo verwijzen, Buckaroo is op schriftelijk verzoek van de politie bereid gegevens van onze kant, bewijsmateriaal en andere klachten aan de politie te leveren.

Buckaroo zal in principe geen bedragen terugstorten naar consumenten.
Een klant van Buckaroo kan bij Buckaroo wel een verzoek indienen om saldo van zijn account bij Buckaroo te storten op de rekening van een consument. Buckaroo stelt in het kader van de veiligheid en betrouwbaarheid wel enkele eisen aan dit verzoek:

1) Het is een verzoek van de merchant, rechtstreeks aan Buckaroo gericht;
2) Het is aantoonbaar dat de merchant met de juiste bevoegdheden het verzoek heeft ingediend (dus met handtekening en voorkomend op Kvk als tekenbevoegd);
3) Het verzoek dient te bevatten: het bedrag, de consument, de reden van de refund, bij voorkeur voorzien van gegevens van de betaling van de consument;

Buckaroo bouwt deze zekerheden in, omdat:

Copyright © 2012 Buckaroo BV, Nederland

1) Normaal gesproken zijn betalingen van consumenten al aan de klant van Buckaroo overgemaakt voordat klachten bij Buckaroo bekend worden.
2) Mocht er nog saldo staan van de klant, dan is het geld juridisch gezien van de klant en ligt het beheer bij het bestuur van de Stichting Derdengelden van Buckaroo;
3) In de Algemene Voorwaarden is geregeld dat wij eventueel saldo van klanten vast kunnen houden om de klant onder druk te kunnen zetten, op het moment dat hij zich niet aan afspraken houdt, waardoor de reputatie van Buckaroo en online betalen schade kan oplopen;

Terugbetalingen aan consumenten kunnen wij dus niet op eigen gelegenheid doen. Wij kunnen het geld hooguit voor een bepaalde periode vasthouden. In die periode moeten consumenten en merchants het onderling eens zijn geworden over een oplossing voor hun koopovereenkomst;

Consumenten wijzen wij graag op http://www.consuwijzer.nl alwaar zij gratis juridische ondersteuning kunnen krijgen bij geschillen.

2.7 Communicatie over de klacht vanuit Buckaroo

Het streven is de dag dat de klacht binnenkomt de klager een bevestiging van ontvangst van de klacht te sturen en binnen een maand de klager te berichten over de afwikkeling van de klacht. Aangezien Buckaroo bij de afwikkeling van de klacht vaak afhankelijk is van de snelheid van handelen van derden en de klacht van moeilijk bereikbare derden betreft is dit een streven en geen garantie. Echter, mocht deze termijn verstrijken, dan zal Buckaroo tussentijds ook berichten naar de klager over de status van de afwikkeling van de klacht.

2.8 Afwikkeling klachtdossier

Nadat de klacht volledig is afgehandeld wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld en verplaatst de Compliance Officer de klacht naar de map ‘afgehandeld’ in het elektronisch dossier, compleet met eventuele bijlagen en is dan alleen toegankelijk voor het bestuur en de Compliance Officer. De dossiers worden bewaard gedurende de daarvoor staande wettelijke termijn, waarna ze worden vernietigd. Tevens wordt van de afhandeling melding gemaakt in het klachtenregister.
Compliance Officer zal misstanden zodra die bij Buckaroo bekend zijn melden bij de licentiehouder/eigenaar van de betrokken betaalmethode(n), zoals Currence voor iDEAL.
Compliance Officer zal onverwijld melding maken bij De Nederlandsche Bank van klachten die:

- misstanden betreffende de integriteit van Buckaroo of diens bestuur aan het licht brengen
- structurele problemen in het betaalsysteem aan het licht brengen
- overtredingen van de Nederlandse wet aan het licht brengen
- verder door de Compliance Officer als relevant worden geacht

Copyright © 2012 Buckaroo BV, Nederland

2.9 Evaluatie van de klachtenafhandeling

Periodiek maakt de Compliance Officer een rapportage over de klachtenafhandeling. In de rapportage vermeldt de Compliance Officer het aantal en de soort klachten dat ontvangen is, de tijdsduur tussen ontvangst en afwikkeling van de klacht en de afloop. De rapportage wordt overhandigd aan het bestuur ter evaluatie van het systeem van kwaliteitsbeheersing. Jaarlijks stelt het bestuur een verslag op met een overzicht van maatregelen die zijn genomen en de daaraan ten grondslag liggende overwegingen, welk verslag wordt verspreid onder de medewerkers van Buckaroo. In het verslag vindt geen vermelding plaats van persoonlijke gegevens en bijzonderheden.

3. Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van een klacht of een incidentmelding is verplicht tot strikte geheimhouding van alle informatie waarvan hij/zij kennis neemt. Hiervoor bestaat een ontheffing in het kader van het geven van verklaringen inzake feiten en omstandigheden aan de onderzoeker van de klacht. De anonimiteit van de melder wordt op diens verzoek gerespecteerd, mits niet in strijd met de wettelijke verplichtingen en de gerechtvaardigde belangen van de werkgever. Als de situatie zich voordoet dat de anonimiteit niet langer zonder meer kan worden gewaarborgd, dan wordt de melder vooraf gevraagd of hij/zij deze de melding wil handhaven. Voorgaande laat onverlet dat het noodzakelijk kan zijn de identiteit van een melder en/of de beklaagde mee te delen aan instanties die bevoegd zijn voor verder onderzoek of gerechtelijke procedures, dan wel aan toezichthoudende autoriteit en/of op grond van de wettelijke verplichting tot mededeling aan de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

4. Privacy en rechtsbescherming

Degene die een (voorgenomen) klacht of een (mogelijk) vermoeden van een incident heeft ingediend wordt beschermd tegen eventuele nadelige effecten van de klacht of melding, ongeacht de uitkomst van de behandeling. Degene die een (voorgenomen) klacht of een (mogelijk) vermoeden van een incident te goeder trouw en op redelijke gronden heeft ingediend, wordt op geen enkele manier in zijn/haar positie benadeeld als gevolg van het indienen van de klacht of incidentmelding en heeft zich gedragen zoals een goed medewerker betaamt. Een opzegging van de arbeidsovereenkomst van een medewerker van Buckaroo omdat hij/zij een klacht of incidentmelding heeft ingediend wordt beschouwd als een onredelijke opzegging in de zin van artikel 7:681 BW, tenzij de werkgever aannemelijk kan maken dat de voorgestane opzegging geen verband houdt met de melding.

Copyright © 2012 Buckaroo BV, Nederland