

Klachtenregeling Buckaroo

Auteur: Erik Reissenweber
Eigenaar: Marijke Terpstra
Versie: 4.1
Data classificatie: Restricted



1 Wijzigingen

Versie	Datum	Wijziging	Auteur
1.0	30-03-2010	Eerste oplevering	ER
2.0	28-05-2010	Content update	ER
2.1	21-06-2010	Escalatie procedure Currence, behandeling van de klacht	ER
2.2	24-01-2011	Aanvullingen klachten verwerking consumenten en enkele verduidelijkingen over directie en bestuur.	ER
2.3	02-02-2011	Communicatie over de klacht vanuit Buckaroo toegevoegd.	ER
2.4	10-03-2011	Melding DNB toegevoegd	ER
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	ER
3.0	19-06-2012	Tijdigheid melding toegevoegd + verwijzing naar website Buckaroo, pagina 'uw bestelling', voor consumenten	ER
4.0	30-10-2014	Algehele review procedure	ER
4.1	13-11-2014	Verwerking opmerkingen MT	ER

2 Inhoud

1	Wijzigingen	2
2	Inhoud	3
3	Inleiding	4
3.1	Doel procedure.....	4
3.2	Definitie klacht	4
3.3	Typen melders.....	4
3.3.1	Consumenten	4
3.4	Melding klacht.....	4
3.5	(Tussentijdse) registratie klachten	5
3.6	Afhandeling klacht.....	5
3.7	Communicatie richting melder en reactietermijnen.....	6
3.8	Bewaartermijn klachtdossier.....	6
3.9	Externe melding klachten.....	6
3.10	Rapportage klachten	7
3.11	Geheimhouding en rechtsbescherming	7



3 Inleiding

3.1 Doel procedure

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. Buckaroo vindt een goede relatie met genoemde partijen belangrijk. Een klacht wordt door Buckaroo gezien als kans om te verbeteren. Een melder van een klacht is iemand die er vertrouwen in stelt dat Buckaroo een klacht serieus zal nemen en zal oplossen. Deze regeling draagt bij aan een oplossing en versterking van de band met de melder. Klachten worden vastgelegd, vertrouwelijk en tijdig behandeld en onregelmatigheden waarover wordt geklaagd worden, indien gegrond, tijdig afgehandeld door het nemen van passende maatregelen.

Deze klachtenregeling is opgesteld conform hoofdstuk 7 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft, waaraan overigens deels niet tegemoet kan worden gekomen in verband met het feit dat er geen officiële geschillencommissie bestaat voor betaaldienstverleners.

3.2 Definitie klacht

Onder een klacht verstaat Buckaroo iedere uiting van ontevredenheid over werkzaamheden verricht door medewerkers van Buckaroo of geleverde diensten van Buckaroo.

3.3 Typen melders

Buckaroo maakt onderscheid tussen vier typen melders die klachten kunnen aandragen:

- 1) Klanten van onze klanten;
- 2) Onze klanten en partners;
- 3) Bedrijven waarmee Buckaroo samenwerkt;
- 4) Medewerkers van Buckaroo;

3.3.1 Consumenten

Consumenten, klanten van bij Buckaroo aangesloten webwinkels/ondernemers, worden in eerste instantie verwezen naar:

<http://www.buckaroo.nl/consument/track-en-trace>

<http://www.buckaroo.nl/consument/uw-bestelling>

Buckaroo kan, indien over één klant meerdere klachten van consumenten binnenkomen op info@buckaroo.nl en de verhouding tussen het aantal bestellingen en het aantal klachten onredelijk is, het account van de merchant opschorten tot de klachten zijn opgelost. Deze klachten worden afgehandeld volgens de interne werkbeschrijving klachtenafhandeling.

3.4 Melding klacht

Melders kunnen klachten in eerste instantie melden per:

- e-mail aan klachten@buckaroo.nl of via info@buckaroo.nl;
- contactformulier op de Buckaroo website;

- brief aan Buckaroo tav Compliance Officer, Postbus 8257, 3503 RG Utrecht;
- telefoon op +31 (0)30 711 50 00;
- of in een persoonlijk gesprek met één of meerdere van onze medewerkers.

Een klacht gemeld via e-mail, contactformulier of telefoon wordt in eerste instantie in behandeling genomen door een medewerker van Customer Service Center van Buckaroo. Zij dienen iedere klacht te onderkennen en bij voorkeur per e-mail aan klachten@buckaroo.nl voor te leggen aan de Compliance Officer.

Een mondeling besproken klacht kan alleen in behandeling worden genomen door de Compliance Officer als hij vervolgens schriftelijk binnen twee maanden na constatering van de klacht wordt gemeld. Dit kan via bovenstaand postadres, via het contactformulier of e-mailadres.

Een klacht dient de volgende informatie te bevatten:

- 1) Volledige naam melder
- 2) Adres, postcode en woonplaats
- 3) Geboortedatum, geslacht
- 4) Telefoonnummer overdag
- 5) Datum klacht
- 6) Omschrijving klacht
- 7) Eventueel verzoek/voorstel

3.5 (Tussentijdse) registratie klachten

De Compliance Officer verzamelt de klachtmelding in de e-mail folder van klachten@buckaroo.nl en slaat in elk geval, conform artikel 41 uit het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft, de volgende gegevens op per klacht:

- de naam en het adres van de klager;
- de klacht, met daarbij behorende dagtekening van ontvangst;
- een omschrijving van de klacht;
- een beschrijving van de wijze waarop de klacht is behandeld.

De Compliance Officer moet het dagelijks bestuur van Buckaroo op de hoogte stellen indien het een klacht betreft die serieuze impact kan hebben op de bedrijfsvoering van Buckaroo.

3.6 Afhandeling klacht

Lichtere klachten en oplossingen daarvan worden in Compliance werkoverleg besproken.

Zwaardere klachten, waaronder beschuldigingen van wetsovertredingen, juridische claims en in gebrekestellingen, worden direct na kennisname voorgelegd aan het dagelijks bestuur van Buckaroo.

Het dagelijks bestuur of de Compliance Officer onderzoekt de klacht en is in dit kader:

- 1) bevoegd om kennis te nemen van alle documentatie die hij/zij relevant acht(en);
- 2) besluiten om de identiteit van de klager(s) vertrouwelijk te houden
- 3) bevoegd om juridisch advies in te winnen.

Indien de Compliance Officer bij de klachtbehandeling is ingeschakeld, adviseert hij het (dagelijks) bestuur. De Compliance Officer adviseert over de wijze waarop 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.

3.7 Communicatie richting melder en reactietermijnen

Binnen een week na ontvangst van de klacht zal Buckaroo een bevestiging van ontvangst van de klacht sturen naar melder inclusief de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld. De behandelaar van de klacht, dit kan zijn de medewerker van Customer Service Center of de Compliance Officer, kan de melder verzoeken om uitgebreide toelichting bij de klacht en zal daarbij vermelden dat de uitgebreide toelichting dient te worden aangeleverd binnen twee weken.

Binnen twee maanden zal Buckaroo de melder verder berichten over de afwikkeling van de klacht. Buckaroo is bij de afwikkeling van klachten vaak afhankelijk van de snelheid van handelen van derden en daarom betreft deze termijn een streven en geen garantie. Echter, mocht deze termijn verstrijken, dan zal Buckaroo tussentijds ook berichten naar de melder over de status van de afwikkeling van de klacht.

Nadat de klacht volledig is afgehandeld wordt de melder opnieuw op de hoogte gesteld.

Buckaroo informeert de melder bij een gehele of een gedeeltelijke afwijzing van diens klacht over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan een burgerlijke rechter.

3.8 Bewaartermijn klachtdossier

Na afhandeling van de klacht wordt het elektronisch dossier, compleet met eventuele bijlagen bewaard gedurende een periode van ten minste een jaar nadat de klacht door Buckaroo is afgehandeld, conform artikel 41 uit het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

Het elektronisch dossier is alleen toegankelijk voor het dagelijks bestuur en de Compliance Officer.

3.9 Externe melding klachten

De Compliance Officer zal misstanden die relevant zijn voor een licentiehouders/eigenaar van (een) betrokken betaalmethode(n), zoals Currence voor iDEAL, melden bij de betreffende entiteit, zodra de klacht(en) bij Buckaroo bekend is/zijn.

Compliance Officer zal onverwijld melding maken bij De Nederlandsche Bank en de Supervisory Board van Buckaroo 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 en Chief Risk Officer als relevant worden geacht.

3.10 Rapportage klachten

De Compliance Officer rapporteert over (afhandeling van) klachten volgens het Compliance reporting scheme. In de rapportage vermeldt de Compliance Officer het aantal en het 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.

3.11 Geheimhouding en rechtsbescherming

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van een klacht 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 beklagde 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).

