

## Klachtenafhandelingsbeleid

Byelex Data Solutions NV  
Helium 12  
4751 XB Oud Gastel

Klachtenafhandelingsbeleid - v1.8

Date: 24-12-2024

Updated: 24-12-2024

### 1. Doel

Het doel van dit beleid is om duidelijke en transparante procedures vast te stellen voor de efficiënte, eerlijke en consistente afhandeling van klachten, in overeenstemming met de MiCAR-verordening (EU) 2023/1114.

### 2. Scope

Dit beleid is van toepassing op klachten die Byelex Data Solutions ontvangt van:

- Klanten die onze diensten gebruiken om Bitcoin of Ethereum te kopen met contant geld of iDEAL.
- Andere belanghebbenden, zoals consumentenverenigingen die namens onze klanten optreden.

### 3. Definitie van een klacht

Een formele mededeling van een consument of andere belanghebbende waarin hij/zij aanvoert dat hij/zij ontevreden is of niet voldoet aan de verplichtingen, diensten of het gedrag van een aanbieder van crypto-activadiensten, met name op het gebied van transparantie, uitvoering van transacties of openbaarmaking van informatie.

### 4. Klachtenafhandelingsprocedure

#### 4.1 Indienen van klachten

Klachten kunnen kosteloos worden ingediend via de volgende kanalen, met vermelding van de informatie die te vinden is op het **klachtenformulier** dat te vinden is in de Veelgestelde vragen op <https://byecoin.com/en/support/>:

- **Email:** [support@byecoin.com](mailto:support@byecoin.com)
- **Telefoon:** +31(0)165 – 33 22 47
- **Post:** Helium 12, 4751 XB, Oud Gastel

Om een snel onderzoek mogelijk te maken, moeten klachten het volgende bevatten:

- Volledige naam, contactgegevens (e-mailadres, telefoonnummer) en, indien van toepassing, de gegevens van een wettelijke vertegenwoordiger.
- Beschrijving van het probleem, inclusief transactiegegevens (bijv. transactie-ID, betalingsdatum) en relevante ondersteunende documenten.
- Gewenste oplossing of remedie.

#### **4.2 Bevestiging**

Zodra wij een klacht ontvangen, zullen wij:

- Bevestig de ontvangst van uw klacht binnen 5 werkdagen.
- Geef de klant een referentienummer, zodat hij de klacht kan volgen.

#### **4.3 Onderzoek**

De klacht wordt beoordeeld om te garanderen dat deze alle benodigde informatie bevat. Als er aanvullende details nodig zijn, nemen we onmiddellijk contact op met de klager. Onze klachtenafhandelingsfunctionaris voert een onpartijdig onderzoek uit om de kwestie eerlijk op te lossen.

#### **4.4 Oplossing**

De uiteindelijke uitkomst van het onderzoek wordt binnen 15 werkdagen bekendgemaakt. Als er meer tijd nodig is om het onderzoek af te ronden, informeren we de klant over de redenen voor de vertraging. In dat geval wordt de verwerkingstijd verlengd tot 35 werkdagen. In gevallen waarin de klacht niet wordt gegrond verklaard, verstrekken we een gedetailleerde uitleg en informatie over hoe de beslissing kan worden aangevochten of geëscaleerd (bijvoorbeeld via een ombudsman of nationale toezichthoudende autoriteit).

#### **4.5 Ontvankelijkheid**

Na ontvangst van een klacht beoordeelt de Complaints Handling Officer binnen 2 werkdagen of de klacht ontvankelijk is. Een klacht is ontvankelijk als:

- De klacht heeft betrekking op de diensten van Byelex Data Solutions;
- De klacht is voorzien van alle verplichte informatie (zoals beschreven in artikel 4.1);
- De klachtindiener heeft het recht om de klacht in te dienen.

Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt de klachtindiener hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld, met opgave van redenen en vervolgstappen.

#### **4.6 Onpartijdigheid garanderen**

Om onpartijdigheid te garanderen, mag de Complaints Handling Officer niet direct betrokken zijn geweest bij de dienst of transactie waarop de klacht betrekking heeft. Indien er sprake is van een belangenconflict, wordt een alternatieve functionaris aangesteld. Dit wordt vastgelegd in het klachtenregister.

#### 4.7 Besluitvorming

De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd in een schriftelijk verslag (Klachtenafhandelingsverslag), waarin ten minste het volgende is opgenomen:

- De aard van de klacht;
- De bevindingen van het onderzoek;
- De genomen beslissing met een motivatie;
- Eventuele vervolgstappen voor de klant.

Dit rapport wordt gedeeld met de klachtindiener en opgeslagen in het klachtenregister.

#### 5. Beroep

Als de klachtindiener niet tevreden is met de geboden oplossing, heeft hij/zij de mogelijkheid om in beroep te gaan door binnen 30 dagen na ontvangst van dit rapport schriftelijk een beroep in te dienen bij [support@byecoin.com](mailto:support@byecoin.com).

#### 6. Communicatie en toegankelijkheid

Dit klachtenbehandelingsbeleid, inclusief een gestandaardiseerd klachtenformulier, is beschikbaar op onze website en kan gratis worden verstrekt. Klachten kunnen worden ingediend in de talen die wij gebruiken voor klantcommunicatie en in elke officiële taal van de EU waar onze diensten worden aangeboden.

#### 7. Registratie en monitoring

We houden minimaal 5 jaar lang een beveiligd elektronisch register bij van alle klachten, samen met alle acties die zijn ondernomen als reactie. Klachtengegevens worden regelmatig geanalyseerd om trends, terugkerende problemen en kansen voor serviceverbetering te identificeren.

##### 7.1 Gegevensbeveiliging

Het klachtenregister wordt opgeslagen in een beveiligd elektronisch systeem (FreshDesk) met toegangscontrole. Alleen geautoriseerde medewerkers hebben toegang tot het register. De opgeslagen gegevens voldoen aan de eisen van de AVG.

#### 8. Verantwoordelijkheden

- **Service Desk:** Dit is een team van twee personen dat verantwoordelijk is voor het rapporteren, toewijzen, sluiten en communiceren met de klant over de klacht. Beschikbaar 5 dagen per week tijdens de kantooruren van BDS.
- **Complaint Handling Officer:** Deze functie wordt bekleed door Edwin van der Hoof. Hij is verantwoordelijk voor de effectieve afhandeling en oplossing van klachten.
- **Senior Management:** Ziet toe op de implementatie en naleving van dit beleid en zorgt voor een consistente monitoring van klachtentrends en oplossingen.

#### 9. Taal

Alle communicatie door Byelex Data Solutions op grond van de artikelen 4, 5 en 6 die gericht is aan een klachtindiener, dient te worden gedaan in de taal waarin de klachtindiener zijn klacht heeft ingediend, op voorwaarde dat de door de klachtindiener gebruikte taal een van de talen is die worden genoemd in artikel 3(2).