

Complaint Flyer (LU)

Pensez-vous que nous pouvons améliorer nos services ?

Nous sommes là pour vous aider

Si vous avez des questions, vous pouvez d'abord consulter notre foire aux questions (FAQ) : <https://payconiq.lu/fr/faq>

Souhaitez-vous nous faire part d'une réclamation ?

Vous n'avez pas trouvé votre réponse sur notre page FAQ ? Voulez-vous simplement partager vos commentaires ou faire des suggestions ? Contactez notre équipe :

| | Utilisateurs | Professionnels |
|---------------|-----------------------|--------------------|
| Par e-mail | hello-lu@payconiq.com | sales@payconiq.com |
| Par téléphone | (+352) 26 37 36 | (+352) 26 37 36 |

Nous prenons vos commentaires au sérieux et travaillons dur pour vous offrir une excellente expérience client. Si, toutefois, vous n'êtes pas satisfait de nos services, de nos actions ou d'un manque de réactivité, vous pouvez déposer une réclamation.

Merci d'inclure :

- Vos coordonnées complètes,
- Une description détaillée de votre problème en français ou en anglais.
- Les dommages que vous avez subis, et
- Tout document ou preuve pouvant étayer votre plainte.

Nous vous confirmerons que nous avons reçu votre réclamation par e-mail, dans un délai de 10 jours. Nous ferons de notre mieux pour résoudre votre réclamation dans un délai d'un mois. Au cas où nous aurions besoin de plus de temps, nous vous en informerons toujours.

Envoyez votre réclamation par e-mail à complaints@payconiq.com

Pour toute question, n'hésitez pas à nous appeler au (+352) 26 37 36.

Vous pouvez également nous envoyer une lettre à :

Payconiq International SA
9-11, rue Joseph Junck
1839 Luxembourg, Luxembourg

Vous n'êtes pas satisfait de la façon dont nous avons traité votre réclamation ?

Si vous avez déjà adressé une réclamation et que vous n'êtes pas satisfait de sa résolution, vous pouvez demander une résolution extrajudiciaire de votre plainte auprès de la CSSF (le régulateur financier au Luxembourg), dans l'une de ces langues : anglais, français ou allemand.

Commission de Surveillance du Secteur Financier
Département juridique CC
283, route d'Arlon
L-2991 Luxembourg
reclamation@cssf.lu

Vous pouvez en savoir plus ici : <https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/>