

B.02 Klachtenbeleid

Beleid

Versie: 2.0

Abstract: Dit document beschrijft het klachtenbeleid van Intersolve Payments B.V. en de rol van de verschillende afdelingen hierbij. De directie (hierna: BoD) heeft dit klachtenbeleid vastgesteld. Het beleid vindt zijn uitwerking in diverse procedures en maatregelen.



DOCUMENT DETAILS

Versie	2.0
Datum publicatie	21-02-2025
Status	Definitief
Documenttype	Beleid en procedure
Classificatie	Intern
Project ID	Product management – klachtbeleid
Auteur(s)	Peter Schilder (CFO) en Nadine Heneweer (Compliance Officer)
Distributie	Intersolve Payments B.V.
Organisatie	Intersolve Payments B.V. (hierna: Payments)

VERSIE GESCHIEDENIS

Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen
1.9	03-10-2023	Peter Schilder	Periodieke review
1.10	31-12-2024	Peter Schilder	Definitieve versie en goedgekeurd door directies Payments op 15 december 2023.
1.11	20-01-2025	Nadine Heneweer & Alexander Verhoeven	Review Compliance en Risk afdeling.
2.0	22-02-2025	Peter Schilder	Definitieve versie

GOEDKEURINGEN

Versie	Datum	Fiatteur	Opmerkingen
1.10	15-12-2023	BoD	Eerste concept
2.0	21-02-2025	BoD	Goedgekeurd zonder opmerkingen

Inhoudsopgave

DOCUMENT DETAILS	2
VERSIE GESCHIEDENIS	2
GOEDKEURINGEN	2
1. Inleiding	4
1.1 Algemeen	4
1.2 Doel	4
1.3 Majeure wijzigingen t.o.v. de vorige versie	4
1.4 Randvoorwaarden	4
1.5 Scope	4
1.6 Risico's	6
1.7 Relevante wet- en regelgeving & richtsnoeren	6
1.7.1 Europese wet- en regelgeving	6
1.7.2 Nationale wetgeving	6
1.7.3 Overige relevante lagere regelgeving & richtsnoeren	6
1.8 Definities	6
1.9 Governance	7
1.10 Raakvlakken met andere relevante beleid- en procedures	7
2. Proces klachtenverwerking	7
2.1 Communicatie klachtenbeleid Intersolve	8
2.2 Organisatorische inbedding van klachtafhandeling	9
3. Monitoring en permanente educatie	9
3.1 Eerstelijns monitoring	9
3.2 Monitoring tweede lijn	10
3.3 Monitoring derde lijn	10
3.4 Permanente educatie	10
4. Rapportage	10
5. Publicatie	10
6. Archivering	11
7. Gerelateerde documenten	11
8. Bijlage: EBA richtsnoer m.b.t. het klachtenbeleid	12

1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Payments Payments B.V. (hierna Payments) is een elektronischgeldinstelling (EGI). Intersolve Payments B.V. ((hierna Payments) is een vergunninghoudende elektronisch geldinstelling (EGI) welke dient te voldoen aan regels rond het toezicht door onder andere De Nederlandsche Bank (DNB), de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en de Autoriteit Persoonsgegevens. Uit de Wet Financieel Toezicht (Wft) en de interne gedragscode van Payments vloeit voort dat Payments op een integere en transparante manier met haar klanten omgaat. Daaronder valt ook een tijdige en juiste afhandeling van klachten. Met het oog op de uitoefening van een beheerste en integere bedrijfsvoering dient Payments onder andere te beschikken over beleid en procedures met betrekking tot het melden van klachten.

1.2 Doel

Dit document beschrijft het klachtenbeleid voor financiële diensten (e-money en betaaldiensten) die door Payments aan klanten, winkeliers en consumenten worden aangeboden en de rol van de verschillende afdelingen hierbij. Doel is om invulling te geven aan de wettelijke vereisten als EGI m.b.t. klachtenverwerking.

1.3 Majeure wijzigingen t.o.v. de vorige versie

De belangrijkste wijziging t.o.v. de vorige goedgekeurde versie is de opbouw van het beleidsdocument. Deze is herzien en in lijn gebracht met de opbouw van andere beleidsstukken.

1.4 Randvoorwaarden

Intersolve Groep beschikt over een afdeling Cliënt Support (CS) die vragen, wensen en incidentmeldingen van klanten of stakeholders ontvangt inzake dienstverlening van beide werkmaatschappijen. Deze meldingen worden door CS in behandeling genomen en hierover ontvangt de klant of stakeholder een terugkoppeling. Deze meldingen worden niet als klacht beschouwd.

1.5 Scope

Intersolve is aangesloten bij het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Payments heeft ervoor gekozen de uitspraak van het Kifid als bindend te beschouwen.

In het klachtenbeleid wordt een onderscheid gemaakt naar de aard van de dienstverlening. Dat bepaalt de primaire verantwoordelijke voor de afhandeling van de klachten en de toepasselijke regelgeving. De scope van dit document beperkt zich tot klachten rond de financiële (Wft-plichtige) dienstverlening (elektronisch geld dienstverlening en betaaldiensten) van de directe contractpartijen van Payments. Dit zijn de klachten die vallen in de categorie rechtsonder in de onderstaande tabel.

Indeling van Klachten:

	<u>Business partner</u>	<u>Merchant/ Bedrijf</u>	<u>Consument</u>
<u>Niet Wft-plichtige diensten geleverd door Intersolve Technologies (hierna: Technologies)</u>	Accountmanagement Technologies	Operations Technologies	Niet van toepassing
<u>Niet Wft-plichtige diensten geleverd door Payments</u>	Accountmanagement/ Sales EGI	Eerstelijns aanspreekpunt voor klachten is de Business Partner, Payments is hooguit betrokken in de tweede lijn (denk aan fouten bij opvoering/activering terminals etc.)	Indien van toepassing, eerste lijn afhandeling door Business partner zelf (die eventueel issues bij Payments neer kan leggen).
<u>Wft-plichtige diensten (elektronisch geld en betaaldiensten) geleverd door Payments</u>	Accountmanagement/ Sales EGI	Klacht van Merchant/bedrijf die contractpartij van Payments is kan schriftelijk of via e-mail (egi-klachten@intersolve.nl) worden ingestuurd.	Indien consument contractpartij van Payments is dan: klachten over diensten via website van Intersolve Payments; zo niet dan loopt klacht eerst via Business partner. Indien klacht blijft bestaan, dan zal Intersolve Payments de klacht in behandeling nemen.

Een klacht is: een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ons bedrijf heeft ervaren.

Niet ieder verzoek tot informatie over de dienstverlening van Intersolve wordt als klacht beschouwd. Wanneer de klant na eerste contact (en/of antwoorden) aangeeft ontevreden te zijn over de dienstverlening van Intersolve, wordt deze uiting als klacht behandeld.

1.6 Risico's

Het niet voldoen aan de wettelijke kaders die ten grondslag liggen aan dit beleid brengt diverse risico's met zich mee. Denk hierbij aan:

- Schade berokkenen aan het imago van Payments en aan het imago van klanten van Payments.
- Ongenoegen en klachten kunnen leiden tot vertrek van klanten/relaties waardoor omzetschade ontstaat;
- Het opleggen van sancties aan Payments door toezichthouders zoals DNB, waaronder aanwijzingen, lasten onder dwangsom of boetes.

1.7 Relevante wet- en regelgeving & richtsnoeren

1.7.1 Europese wet- en regelgeving

- Richtsnoeren van de Europese toezichthouders European Securities and Markets Authority en European Banking Authority (zie bijlage)

1.7.2 Nationale wetgeving

- Wet op het financieel toezicht (Wft, o.a. artikel 4:17 en 4:71h Wft)
- Algemene verordening gegevensbescherming: Externe link:Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Externe link:Richtlijn 95/46/EG (PbEU 2016, 119);

1.7.3 Overige relevante lagere regelgeving & richtsnoeren

- Beleidsregels, Q&A en richtsnoeren van De Nederlandsche Bank (o.a. DNB SIRA good practice)
- Website van DNB en AFM
- Website KIFID
- Ruler en LexisNexis (betaalde mediabronnen)

Updates van genoemde bronnen worden gemonitord en waar nodig wordt het klachtenbeleid aangepast indien er voor Payments relevante elementen worden toegevoegd en/of wijzigen.

1.8 Definities

Term	Definitie
AFM	de Autoriteit Financiële Markten
Business partner	Elke partij die B2B diensten afneemt en/of samenwerkt met Payments (bijv. een programma manager/brand owner).
DNB	De Nederlandsche Bank
KIFID	Klachten Instituut Financiële Dienstverlening
AP	de Autoriteit Persoonsgegevens
Klacht	Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Het kan gaan over het gedrag van een medewerker, de kwaliteit van dienstverlening of een individuele kwestie

	die iemand raakt. Klachten kunnen betrekking hebben op aangeschafte producten of diensten die niet voldoen aan verwachtingen of behoeften.

1.9 Governance

De Directie (hierna: BoD) van Payments en stelt dit klachtenbeleid vast, accordeert (of mandateert) de klachtafhandeling en heeft een rol als escalatieniveau voor klachten die in de ogen van de klant onvoldoende zijn afgehandeld. De BoD beoordeelt de informatie die uit klachten naar voren komt en besluit over eventuele verbetermaatregelen naar aanleiding daarvan.

De CFO en de Head of Compliance & Risk zijn verantwoordelijk voor het formuleren, actualiseren en het beoordelen van de effectiviteit en de juiste werking van dit beleid. Gewenste verbeteringen of aanpassingen worden voorgesteld aan de BoD van Intersolve Payments

De BoD van Payments is verantwoordelijk voor de implementatie en opvolging van deze procedure. De CFO is als eigenaar verantwoordelijk voor het actueel houden van deze procedure. De procedure wordt met de business, de Compliance & Risk afdeling, en de BoD afgestemd. De procedure wordt minstens een keer per jaar of na substantiële wijzigingen, gereviewed door de Head of Compliance & Risk ter goedkeuring voorgelegd aan de BoD.

Updates van genoemde wet- en regelgeving (incl. richtsnoeren en Q&A's van toezichthouders) worden via Ruler, RSS-functies (alerts) en nieuwsbrieven van toezichthouders gemonitord en waar nodig wordt de procedure aangepast.

Tenminste eenmaal per jaar vindt een review plaats, door Finance, van klachten, problemen en de uitvoering van de procedure. De uitkomsten worden gedeeld met de BoD en met de Head of Compliance & Risk.

1.10 Raakvlakken met andere relevante beleid- en procedures

Dit beleid heeft vooral raakvlakken met de volgende documenten binnen Payments:

- Gedragscode
- Klokkenluidersregeling
- Integriteitsbeleid
- Beleid voor Incidentmanagement
- B.07 Interne klachtenregeling v1.2 def.pdf

2. PROCES KLACHTENVERWERKING

Het beleid vindt zijn uitwerking in diverse processen. Klachten kunnen intern of een externe herkomst hebben en worden behandeld door CS en/of Finance. Zie de Interne klachtenregeling voor de interne afhandeling. Voor de externe klachten wordt verwezen naar het proces externe klachtenverwerking. Voor meldingen die door een klokkenluider worden gedaan, worden

behandeld via de Klokkenluidersregeling. Toezichtsincidenten worden conform het Incidentmanagement beleid en incidenten proces behandeld.

Streven is om alle in- en externe klachten binnen 14 werkdagen af te handelen (bij uitzondering langer, met een maximum van 20 werkdagen). De uitvoering, monitoring en rapportage van de procedures is belegd bij de afdeling Finance, die de Compliance & Risk afdeling periodiek informeert. Een in- of externe klacht wordt altijd gemeld aan de Directie.

Payments houdt een register bij waarin alle klachten worden geregistreerd.

2.1 Communicatie klachtenbeleid Intersolve

Het klachtenbeleid van Intersolve luidt, zoals ook geformuleerd op de websitesite van Payments:

Interne klachtenprocedure Intersolve

Intersolve doet er alles aan haar dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Voor die gevallen waarin er toch iets misgaat, heeft Intersolve voor consumenten een interne klachtenprocedure. De klachtenprocedure geldt voor klachten over de wijze waarop Intersolve elektronisch geld uitgeeft en het gebruiken van elektronisch geld bij het doen van aankopen.

Hoe dien je een klacht in?

Klachten kun je indienen bij de directie van Intersolve. Naast de omschrijving van je klacht dien je je naam, adres, woonplaats en telefoonnummer te vermelden. Daarnaast dien je het merk van het elektronisch geld waarover de klacht gaat te vermelden en indien van toepassing het betreffende kaartnummer en de datum van de transactie waarop de klacht betrekking heeft.

Online indienen:

Klachtenformulier: [Klantenservice](#)
Via e-mail: klachten@intersolve.nl

Per post:

Intersolve Payments B.V.
o.v.v. klachten
t.a.v. de Directie
Postbus 66
3930 EB Woudenberg

Binnen 5 werkdagen

Ons doel is om je klacht binnen vijf werkdagen af te handelen en we zullen je berichten wanneer die termijn langer wordt. In sommige situaties zullen we extra onderzoek moeten doen en meer tijd nodig hebben. In dat geval geven we uiterlijk 20 werkdagen na je klacht uitsluitel.

Als de klacht onverhoopt niet naar tevredenheid wordt opgelost, kun je terecht bij Het Financiële Klachteninstituut KIFID. Dat kan zodra Intersolve je heeft geïnformeerd over haar definitieve standpunt over de klacht. Op de website van het [Kifid](#) vind je een klachtenformulier en nadere aanwijzingen. Uiteraard staat het je ook vrij om de zaak voor te leggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.

Het proces en de tijdlijnen hierbij zijn als volgt:

– direct na ontvangst krijgt de klant automatisch een bevestiging van ontvangst van de klacht en toelichting op het vervolg en de tijdlijnen daarbij. Het streven is om klachten binnen 5 werkdagen af te handelen, zo niet dan wordt aan de klant gemeld op welke termijn Intersolve verwacht de klacht

afgehandeld te hebben.

- binnen 5 werkdagen wordt het intern onderzoek naar de klacht afgerond, wordt door het management de afwikkeling geaccordeerd en wordt de klant geïnformeerd over hetzij de afwikkeling, hetzij de tijdlijnen die nodig zijn in verband met verder uitzoeken van de klacht.
- binnen de nieuwe tijdlijnen doch uiterlijk na 20 werkdagen ontvangt de klant definitief bericht van afhandeling.
- bij de afwikkeling wordt –indien de klant niet tevreden gesteld wordt– aangegeven welke stappen de klant kan bewandelen om in beroep te gaan.
- zodra een klacht is ontvangen wordt deze opgenomen in het klachtenregister. Als de klacht is afgehandeld wordt deze status ook aan het klachtenregister toegevoegd.

De klachtafhandeling wordt zodanig geregistreerd dat de tijdlijnen worden gevolgd en de aard van de klachten kan worden geanalyseerd. Mocht de klant niet tevreden zijn over de afwikkeling van de klacht, dan zal de klant worden geadviseerd om de klacht bij het Kifid in te dienen. Intersolve beschouwt de uitspraak van het Kifid als bindend en zal het oordeel van de geschillencommissie conform de reglementen van Kifid ten uitvoer brengen.

2.2 Organisatorische inbedding van klachtafhandeling

De Directie van Intersolve Payments stelt het klachtenbeleid vast en accordeert de afwikkeling ervan, op grond van een advies van de interne klachtbeoordelaar. De uitvoering, monitoring en rapportage van de procedures die tezamen het klachtbeleid uitmaken is belegd bij de afdeling Finance. Alle geaccepteerde klachten worden gemeld aan de BoD en worden ook geregistreerd in een klachtenregister.

3. MONITORING EN PERMANENTE EDUCATIE

De werking van de beheersmaatregelen (BHM's) wordt periodiek beoordeeld door zowel de eerste als de tweede lijn. Op basis van die beoordelingen is het lijnmanagement in staat om interventies te plegen (bij te sturen) zodat de effectiviteit van de BHM's wordt verbeterd. Hiermee wordt voorkomen dat fouten worden herhaald of hiaten (tekortkomingen) in het risicomanagementsysteem blijven bestaan. Dit draagt bij aan het leervermogen van de organisatie en steeds verder verbeteren van het risicomanagementsysteem en de kwaliteit van de processen van Payments.

3.1 Eerstelijns monitoring

De eerstelijns voert de monitoring uit via:

1. ISAE 3402 monitoringsactiviteiten op de BHM's die onder de reikwijdte van de ISAE 3402 verklaring vallen;
2. ISO 27001 monitoringsactiviteiten op de BHM's die onder de reikwijdte van de ISO 27001 certificering vallen;
3. AO/IC monitoringsactiviteiten op de BHM's die niet onder 1 en 2 vallen.

De resultaten vanuit de monitoringsactiviteiten voor Payments worden verwerkt in een periodieke rapportage aan de BoD. Daarbij wordt (indien van toepassing) aangegeven waar tekortkomingen in de interne beheersing voorkomen en hoe deze kunnen worden geredieerd. Wanneer hiertoe

aanleiding voor is, kan de opzet of uitvoering van BHM's opnieuw worden beoordeeld door de verantwoordelijke lijnmanager en waar nodig worden aangepast.

3.2 Monitoring tweede lijn

Nadat de monitoring door de eerste lijn is uitgevoerd, wordt door de tweede lijn een test uitgevoerd op de kwaliteit van de monitoring door de eerste lijn. Is naar behoren gemonitord en zijn de resultaten juist geïnterpreteerd. De tweede lijn steunt hierbij op de werkzaamheden vanuit:

- de accountant die de ISAE 3402 verklaring afgeeft;
- de certificerend auditor die het ISO 27001 certificaat afgeeft.

Dit betekent dat de tweede lijn zich primair richt op het testen van de monitoringsactiviteiten op de BHM's die niet onder 1 en 2 vallen. Dit vindt risicogebaseerd plaats op basis van steekproeven. De resultaten vanuit de testingactiviteiten worden verwerkt in de kwartaalrapportage van de tweede lijn (separate Risk en Compliance rapportages) aan de BoD.

3.3 Monitoring derde lijn

De internal auditor zal conform haar werkprogramma toetsen of de wet- en regelgeving omtrent het melden van incidenten wordt nageleefd. Haar definitieve bevindingen zal zij rapporteren aan de BoD van Payments, de Head of Compliance en Risk en de Raad van Commissarissen. De externe accountant zal in het kader van haar controleopdrachten ook opzet, bestaan en werking toetsen.

3.4 Permanente educatie

Payments stelt per jaar een vast percentage van de totale personeelskosten beschikbaar voor scholing/opleiding. Jaarlijks wordt beoordeeld of deze ruimte voldoende is om de medewerkers in voldoende mate scholing aan te bieden. Naast de uitgaven aan externe opleidingen wordt door Payments veel aandacht besteed aan kennis delen binnen de organisatie. In dit kader wordt jaarlijks een opleidingsplan ten aanzien van C&R gerelateerde onderwerpen gemaakt door C&R. Scholing op gebied van het voeren van een beheerste en integere bedrijfsvoering maakt hier een groot deel vanuit. Het opleidingsplan wordt goedgekeurd door de BoD. Indien noodzakelijk zal training m.b.t. het behandelen van klachten worden opgenomen in het opleidingsplan of worden er individuele afspraken gemaakt met medewerkers voor het volgen van training.

4. RAPPORTAGE

De rapportage is belegd bij de afdeling Finance, die de BoD en de Compliance & Risk afdeling periodiek informeert. Finance rapporteert op kwartaalbasis.

5. PUBLICATIE

Onder Teams omgeving "Intersolve Payments" is een kanaal aangemaakt "Beleid en processen" die toegankelijk is voor alle medewerkers van de desbetreffende entiteit. In dit kanaal worden alle goedgekeurde Beleidsdocumenten en procedures gepubliceerd in PDF formaat. Ook medewerkers van

de andere entiteit kunnen toegang krijgen tot dit kanaal als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun functie.

6. ARCHIVERING

De vastleggingen in het kader van de afwikkeling van klachten die onder het klachtenbeleid vallen, worden minimaal 2 jaar bewaard. Een klachtdossier wordt standaard 2 jaar bewaard vanaf het moment dat een klacht is afgehandeld.

7. GERELATEERDE DOCUMENTEN

- Gedragscode (Code of Conduct)
- Risicomanagement beleid
- Systematische risicoanalyse (SIRA)
- Centraal risicoregister
- Integriteitsbeleid
- Beleid voor Incidentmanagement
- Klokkenluidersregeling
- Opleidingsplan

8. BIJLAGE: EBA RICHTSNOER M.B.T. HET KLACHTENBELEID

De vereisten rond het klachtbeleid vloeien voort uit de zorgplicht, verder geconcretiseerd in de richtlijnen van De European Banking Authority die in juni 2014 zijn gepubliceerd:

1–Klachtafhandelingsbeleid

Er moet een klachtafhandelingsbeleid zijn, dat is:

- a. geaccordeerd door management, dat ook verantwoordelijk is voor de feitelijke invoering en monitoring;
- b. vastgelegd in een document over goede klacht- en klantbehandeling;
- c. beschikbaar wordt gemaakt aan alle relevante medewerkers (intern) via een intern kanaal.

2–Inrichting interne klachtafhandeling

In de organisatie moet een klachtafhandelingsrol zijn gedefinieerd die ervoor zorgt dat klachten eerlijk en goed worden onderzocht en dat mogelijke tegenstrijdige belangen worden geïdentificeerd en opgelost.

3– Registratie

Er moet een klachtenregistratie zijn die aansluit op de vereisten van de regelgeving rond klachten (rond o.a. tijdige behandeling).

4– Rapportage

Organisaties moeten klachtinformatie opleveren aan de bevoegde toezichthouder. Deze moet tenminste het aantal klachten bevatten en kan verder worden uitgesplitst naar nationale of eigen criteria.

5– Interne follow up / analyse

Organisaties moeten op permanente basis de klachten monitoren en analyseren om terugkerende of systematische problemen of risico's te identificeren. Dit geschiedt bijvoorbeeld door:

- a. de oorzaken van individuele klachten te analyseren om een gemeenschappelijke oorzaak te identificeren;
- b. na te gaan of de oorzaak/fout in kwestie ook andere bedrijfsprocessen raakt;
- c. de oorzaak van het probleem op te lossen (waar dit redelijk is).



6. Klantinformatie over klachten

Organisaties dienen:

- a. op verzoek of bij de ontvangst van een klacht, geschreven informatie verstrekken over de manier van klachtafhandeling;
- b. de details van de klachtenprocedure op een eenvoudig toegankelijke wijze beschikbaar te maken, bijvoorbeeld via website, brochures, of contracten;
- c. duidelijke en actuele informatie over de klachtenprocedure verstrekken, hetgeen moet bevatten:
 - (i): details over het indienen van een klacht (adressering van de klacht, contactgegevens bedrijf, te verstrekken informatie),
 - (ii) een uitleg over de procedure die wordt gevolgd bij afhandeling van een klacht (wanneer klacht wordt bevestigd, de tijdslijnen van afhandeling en beschikbaarheid van alternatieve klachtafhandeling;
- d. de klager geïnformeerd te houden over het vervolg van de klacht.

7. Klachtafhandelings-procedure

Organisaties dienen:

- a. ernaar streven alle relevante bewijs en informatie t.b.v. de klacht te onderzoeken;
- b. de uitkomst van het onderzoek in duidelijke taal te communiceren;
- c. een antwoord geven zonder onnodige vertraging en binnen de tijdslijnen die op grond van nationale regelgeving gelden. Als het antwoord niet binnen de verwachte tijdslijnen kan worden gegeven, dient de organisatie de oorzaak van de vertraging aan te geven en het tijdstip waarop het onderzoek zal zijn afgerond;
- d. wanneer een antwoord gegeven wordt dat niet aan de verwachtingen voldoet (of bij elk besluit als dit volgt uit nationale regelgeving) een gedegen toelichting te geven over de visie van de organisatie op de klacht en beschrijven hoe de klager te rade kan gaan bij rechter, alternatieve geschillenbeslechting of een klachtinstituut. Indien wettelijk voorgeschreven dient dit besluit schriftelijk (per brief) te worden gecommuniceerd.