

paylado® Beschwerdeabwicklungsrichtlinie

Willkommen und vielen Dank, dass Sie unsere Produkte nutzen. Bitte lesen Sie dies sorgfältig durch. Fragen Sie, wenn Sie weitere Erklärungen benötigen.

Einführung

Diese Richtlinie soll Anleitung dafür bieten, wie **EPG Financial Services Limited (EPG)** als Hersteller und Vertreiber von paylado® Beschwerden im Zusammenhang mit seinen Produkten und Dienstleistungen entgegennimmt, bearbeitet und löst.

Zweck und Umfang dieser Beschwerdeabwicklungsrichtlinie

EPG strebt danach, langfristige Beziehungen zu seinen Kunden aufzubauen, indem es jederzeit unterstützend zur Seite steht, insbesondere wenn Kunden das Gefühl haben, uns am meisten zu benötigen. Wir bieten ein professionelles, jedoch fürsorgliches und positives Kundenerlebnis. Dies wird durch die Ermutigung unserer Kunden, uns ehrliches Feedback zu geben, ergänzt, welches wir verstehen, nicht immer positiv sein kann. Diese Beschwerdeabwicklungsrichtlinie dient dazu, Kunden darauf hinzuweisen, dass wir ihre Beziehung schätzen. Daher bitten wir Kunden, uns dabei zu helfen, unseren Service zu verbessern, indem wir sie ermutigen, uns bezüglich jeder Angelegenheit zu kontaktieren, wenn sie das Gefühl haben, dass ihre Erwartungen nicht erfüllt wurden.

Was ist eine Beschwerde?

Eine Beschwerde wird definiert als mündlicher oder schriftlicher Ausdruck oder eine Stellungnahme von Unzufriedenheit oder Einwand, der an EPG gerichtet ist und sich auf die paylado®-Dienstleistungen bezieht. Dies umfasst den Beschwerdeabwicklungsprozess selbst, die Geschwindigkeit und die Qualität der Antwort. EPG versteht jedoch, dass es auch andere Probleme geben kann, die als Beschwerde betrachtet werden können.

Wer kann sich beschweren?

Jede Person, Vereinigung, Organisation oder deren Vertreter, die mit den Produkten oder Dienstleistungen von EPG aus irgendeinem Grund unzufrieden sind, kann eine Beschwerde einreichen, insbesondere wenn die Person ein "Verbraucher" ist, d.h. eine natürliche Person, die in Zahlungsdienstverträgen gemäß der Central Bank of Malta Directive No. 1 [als Umsetzungsinstrument der EU-Richtlinie 2015/2366 (PSD2)] zu anderen Zwecken als ihrem Handel, Gewerbe oder Beruf handelt; und/oder ein "Zahlungsdienstnutzer", d.h. eine natürliche oder juristische Person, die als Zahler, Zahlungsempfänger oder beides einen Zahlungsdienst nutzt.

Kosten

Dem Beschwerdeführer entstehen keine Kosten für die Einreichung einer Beschwerde.

Sichtbarkeit

Diese Beschwerdeabwicklungsrichtlinie ist auf der Website von paylado® verfügbar: www.paylado.com

Wie man sich beschwert

Es wird vorgeschlagen, dass Beschwerden zunächst an einen Mitarbeiter der Einheit gerichtet werden, in der die Transaktion stattgefunden hat oder in der das Konto beheimatet ist. Wenn die Antwort nicht zufriedenstellend ist, kann man:

- eine E-Mail an complaints@payladd.com senden;
- uns unter folgender Adresse schreiben:

EPG Financial Services LTD.

Kundendienst,

Ebene 4, The Plaza Commercial Centre

Bisazza Street,

Sliema, SLM1640. Malta. Europa.

Welche Informationen sollten bei der Einreichung einer Beschwerde angegeben werden?

Beim Einreichen einer Beschwerde wird ein Kunde gebeten, alle Fakten bezüglich des Problems kurz darzulegen und folgende Informationen bereitzustellen:

- Name, Personalausweisnummer oder Passnummer (Registrierungsnummer, wenn eine juristische Person) und Kontaktdaten;
- Datum, Ort und Name der Kontaktperson bei EPG, falls vorhanden;
- Die Art der Beschwerde;
- Eine Angabe, ob der Beschwerdeführer ein Zahlungsdienstnutzer ist;
- Eine Angabe, ob der Beschwerdeführer in seiner persönlichen Eigenschaft handelt oder nicht; und
- Kopien aller Unterlagen, die die Beschwerde unterstützen.

Anonyme Beschwerden

EPG nimmt anonyme Beschwerden zur Kenntnis. Es ist jedoch nicht in der Lage, spezifische Maßnahmen zu ihrer Behebung zu ergreifen.

Bestätigung von Beschwerden

EPG verpflichtet sich, innerhalb von 2 Werktagen nach Erhalt einer Beschwerde einen Bestätigungsbrief oder eine -E-Mail auf einem dauerhaften Medium auszustellen.

Antwort auf eine Beschwerde

EPG ist verpflichtet, innerhalb einer angemessenen Frist nach Erhalt der Beschwerde eine Antwort auf einem anderen dauerhaften Medium bereitzustellen. In normalen Umständen sollte EPG in der Lage sein, innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Erhalt der Beschwerde zu antworten. In Ausnahmesituationen, wenn die Antwort aus Gründen, die außerhalb der Kontrolle des Zahlungsdienstleisters liegen, nicht innerhalb von 15 Werktagen gegeben werden kann, sendet EPG eine Zwischenmitteilung, in der die Gründe für eine Verzögerung bei der Beantwortung der Beschwerde deutlich angegeben sind und die Frist festgelegt wird, innerhalb derer der Zahlungsdienstnutzer die endgültige Antwort erhalten wird. In jedem Fall darf die Frist für den Erhalt der endgültigen Antwort fünfunddreißig (35) Werktage nicht überschreiten. Wenn EPG mehr Zeit benötigt, um die Beschwerde zu untersuchen, wird dem Beschwerdeführer mitgeteilt, dass er, sofern er nicht bereit ist, EPG mehr Zeit einzuräumen, das Recht hat, die Angelegenheit an das Amt des Schiedsmanns für Finanzdienstleistungen zu verweisen.

Rechte eines Beschwerdeführers während dieses Prozesses

Der Beschwerdeführer hat das Recht, den Status seiner Beschwerde zu erfragen, indem er sich an den Kundensupport wendet.

Rechte eines Beschwerdeführers nach diesem Prozess

Sollte ein Beschwerdeführer mit der Antwort von EPG unzufrieden sein oder keine Einigung mit EPG erzielt werden, kann man die Angelegenheit an das Amt des Schiedsmanns für Finanzdienstleistungen schreiben:

Amt des Schiedsmanns für Finanzdienstleistungen,

N/S in Regional Road Msida MSD 1920 Malta

Weitere Informationen erhalten Sie über die offizielle Website: www.financialarbiter.org.mt

Kostenlose Rufnummer (lokale Anrufe): 8007 2366 und

Telefon: +356 7921 9961