

Paysafe – Richtlinien zur Beschwerdeabwicklung

Kundenzufriedenheit ist unser Ziel.

Diese Richtlinie wurde zuletzt aktualisiert am 13.02.2018

Diese Richtlinie betrifft den E-Geld-Instituts- und Überweisungsdienst sowie den Identitätsprüfungsdienst von Paysafe Financial Services Limited (zusammengefasst der „NETELLER Service“).

1. Unser Versprechen an Sie

Paysafe Financial Services Limited („Paysafe“) ist bestrebt, all seinen Kunden einen schnellen, effizienten und freundlichen Service anzubieten. Wir sehen es als unsere Aufgabe an, Sie mit einem überragenden Service zu versorgen, und möchten, dass unsere Kunden jederzeit absolut zufrieden sind.

Sollten wir zu irgendeinem Zeitpunkt diesen Vorgaben nicht genügen oder Sie sonstige Gründe zur Unzufriedenheit haben, teilen Sie uns bitte Ihre Erfahrung mit. Wir versichern ihnen, dass wir Ihre Belange ernst nehmen und unser Bestes tun werden, um jegliche Probleme oder Missverständnisse unverzüglich, fair und wirkungsvoll auszuräumen.

2. Vorgehensweise bei Problemen

Wenn möglich, wenden Sie sich mit Ihrem Problem oder Ihrer Beschwerde sofort an einen unserer Mitarbeiter. Erklären Sie, worum es sich bei dem Problem handelt. Unsere Mitarbeiter werden ihr Bestes tun, um Ihnen zu helfen. Sie können Ihr Anliegen auch einem zuständigen Supervisor mitteilen; dieser wird versuchen, Ihre Angelegenheit umgehend zu lösen. Sollte dies nicht möglich sein, dokumentiert der Supervisor alle wichtigen Einzelheiten Ihrer Beschwerde und arrangiert die Kontaktaufnahme eines zuständigen Vorgesetzten mit Ihnen.

3. Vorgehensweise zur Einreichung einer formellen Beschwerde

Nach unseren Erfahrungen sind wir mit dem obigen Verfahren in der Lage, Probleme schnell und zufriedenstellend zu lösen. Wenn es sich jedoch um ein komplexeres Problem handelt, wenden wir ein formelles Beschwerdeverfahren an.

Wenn Sie die in Abschnitt 2 beschriebene Vorgehensweise befolgt haben und mit dem Ergebnis nicht zufrieden sind, können Sie dies dem Beschwerdeteam per Post oder E-Mail mitteilen. Weisen Sie in Ihrem Brief oder in der E-Mail bitte darauf hin, dass Ihre Beschwerde den formellen Beschwerdeprozess von Paysafe durchlaufen soll.

4. Ablauf des formellen Beschwerdeprozesses

Nachdem der formelle Beschwerdeprozess eingeleitet wurde, wird wie folgt verfahren:

Sollte Ihre Beschwerde nach 35 Tagen immer noch nicht gelöst worden sein, so erhalten Sie das Recht, Ihre Beschwerde, soweit gerechtfertigt, an den Financial Ombudsman Service zu richten (siehe Kontaktdaten weiter unten).

1. Wir schreiben Sie entweder per Post oder per E-Mail an und:
 1. bestätigen Ihre Beschwerde sowie Einzelheiten in dem Sinne, wie wir sie verstehen
 2. bestätigen, dass unser formeller Beschwerdeprozess eingeleitet wurde, und geben Ihnen eine Referenznummer zu Ihrer Beschwerde
 3. teilen Ihnen den Namen des Mitarbeiters mit, der Ihre Beschwerde bearbeitet
 4. fügen eine Kopie dieses Schreibens bei, um sicherzugehen, dass Sie sich über unseren

Beschwerdeprozess im Klaren sind

2. Sofern wir die Möglichkeit haben, Ihnen beim ersten Bestätigungsschreiben eine endgültige Antwort zu liefern, werden wir das tun. Anderenfalls werden wir im Brief bzw. in der E-Mail entweder:
 1. Sie um weitere Informationen bezüglich Ihrer Angelegenheit bitten oder
 2. Ihnen eine Begründung für eventuelle Verzögerungen unsererseits liefern und
 3. Ihnen eine Schätzung über den Zeitraum geben, den wir für eine endgültige Entscheidung benötigen
3. Wir sind bestrebt, alle Beschwerdefälle binnen fünfzehn (15) Werktagen zu lösen. Sollte uns dies nicht möglich sein, setzen wir uns erneut mit Ihnen in Verbindung,
 1. um Sie über unseren Fortschritt auf dem Laufenden zu halten und Ihnen einen Anhaltspunkt zu geben, bis wann wir Ihnen eine endgültige Antwort liefern, und
 2. erläutern Ihnen im Einzelnen, wie Sie Ihre Beschwerde an den Financial Ombudsman Service richten können.
4. Wir können Ihnen in jeder Phase ein endgültiges Antwortschreiben mit folgendem Inhalt zuschicken:
 1. Anerkennung der Beschwerde und, soweit angemessen, ein Angebot zur Abhilfe,
 2. Angebot zur Abhilfe ohne Anerkennung der Beschwerde oder
 3. Ablehnung der Beschwerde unter Angabe der Gründe dazu.
Außerdem teilen wir Ihnen in dem Schreiben mit, dass es sich um unsere endgültige Entscheidung handelt, und bitten Sie um eine Antwort, mit der Sie uns mitteilen, ob Sie unsere Entscheidung annehmen oder ablehnen.

5. Financial Ombudsman Service

Sollten Sie nach Abschluss des Beschwerdeprozesses nicht mit dem Ergebnis zufrieden sein, können Sie eine Überprüfung Ihrer Beschwerde durch den britischen Financial Ombudsman Service beantragen. Wir schicken Ihnen die Broschüre des Instituts zu.

Sie können wie folgt Kontakt mit dem Financial Ombudsman Service aufnehmen:

- (a) per Post unter Angabe der Details zu Ihrer Beschwerde an den Financial Ombudsman Services, Exchange Tower, London E14 9SR, UK,
- (b) telefonisch unter 0800 023 4 567 oder
- (c) über diesen [Link](#) – dort können Sie Ihre Beschwerde auf dem Online-Formular des Financial Ombudsman Service eintragen.

6. Beauftragung Ihres eigenen Anwalts oder einer Drittpartei zur Bearbeitung von Beschwerden

Wir haben unser Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden offen, klar und nachvollziehbar gestaltet, und wenngleich es für Sie nicht nötig sein dürfte, professionelle Hilfe zu suchen, haben Sie das Recht, einen Anwalt oder eine Drittpartei zur Bearbeitung von Beschwerden einzuschalten, um Sie bei der Beilegung etwaiger Streitigkeiten zu unterstützen. Sollten Sie beschließen, einen Anwalt, eine Drittpartei zur Bearbeitung von Beschwerden, einen Finanzberater oder einen sonstigen Vertreter hinzu zu ziehen, so hat dies keinen Einfluss darauf, wie wir Ihre Beschwerde bearbeiten. Sie sollten sich jedoch über Folgendes im Klaren sein:

1. Wir verlangen nicht von Ihnen, Ihre Beschwerde nach den in diesem Dokument beschriebenen Phasen zu untersuchen;
2. Wir haften nicht für jegliche Kosten im Zusammenhang mit Ihrer Entscheidung, einen Anwalt oder eine Drittpartei zur Bearbeitung von Beschwerden einzuschalten;
3. Wenn eine Beschwerde sich als berechtigt erweist und eine Entschädigung fällig ist, leisten wir etwaige Zahlungen nur an den Inhaber des betreffenden Kontos, selbst wenn dieser durch eine Drittpartei vertreten wird.

Wir hoffen sehr, dass Sie keinen Anlass zur Beschwerde über irgendeinen Aspekt Ihrer Erfahrungen mit

Paysafe haben werden. Sollten Sie jedoch den Wunsch haben, eine Beschwerde vorzutragen, seien Sie bitte so detailliert wie möglich und nehmen Sie direkten [Kontakt mit uns](#) über irgendeinen der verfügbaren Kommunikationskanäle auf.