

CARD COMPACT BESCHWERDERICHTLINIE

Dieses Dokument wurde zuletzt am 04.11.2019 aktualisiert.

Diese Richtlinie ist in verschiedenen europäischen Sprachen verfügbar. Alle Versionen sind rechtlich bindend, bei Unstimmigkeiten zwischen der englischen und einer übersetzten Version hat die englische Version Vorrang.

1. EINLEITUNG

Card Compact Limited („CCL“ oder „wir“) ist für die Produktion der Karten verantwortlich. Die zum Betrieb der Karten erforderlichen Technologiesysteme werden von Card Compact Limited zur Verfügung gestellt, eingetragen in 483 Green Lanes, London N13 4BS Vereinigtes Königreich. Card Compact Limited bietet auch einen Kundensupport für die Karten, wie in Bedingung 15 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für dieses Konto beschrieben. In diesem Dokument wird erläutert, wie Sie Kommentare zu jedem Aspekt des CCL-Dienstes abgeben oder eine Beschwerde einreichen können. Alle Mitteilungen sollten an Card Compact Limited, 483 Green Lanes, London, N13 4BS, Vereinigtes Königreich, gesendet werden.

Karten werden von PSI-Pay Ltd gemäß einer Lizenz von Mastercard® International Incorporated ausgestellt. PSI-Pay Ltd ist von der Finanzmarktaufsichtsbehörde des Vereinigten Königreichs gemäß den Electronic Money Regulations 2011 (Registernummer 900011) für die Ausgabe von E-Geld reguliert und zugelassen und in England und Wales registriert. Sitz der Gesellschaft: Afon Building, Worthing Road, England RH12 1TL. Registrierte Nr. 5899168. Die Karte bleibt zu jeder Zeit Eigentum von PSI-Pay Ltd.

CCL verpflichtet sich, allen Mitgliedern bei jeder Gelegenheit einen hohen Servicestandard zu bieten. Gelegentlich können wir jedoch Ihre Erwartungen nicht erfüllen.

Wenn Sie eine Beschwerde bezüglich eines Aspekts des von CCL bereitgestellten Services haben, würden wir uns freuen, von Ihnen zu hören. Sie erreichen uns telefonisch (derzeit betreiben wir nur schriftliche Korrespondenz) oder schriftlich, per Post, E-Mail oder Fax. In der Regel müssen Sie sich innerhalb von 6 Jahren nach Auftreten eines Problems bei uns beschweren. Wenn Sie dies nicht getan haben, können wir die Beschwerde normalerweise nicht untersuchen.

Ihre erste Anlaufstelle sollte das CCL Kundenservice Team sein, das sich Ihre Beschwerde anhört und mit Ihnen zusammenarbeitet, um sie zu lösen. CCL hat ein internes Beschwerdeverfahren eingeführt, um sicherzustellen, dass Ihre Beschwerde effizient bearbeitet wird. Kontaktdetails finden Sie am Ende dieses Dokuments.

CCL nimmt Ihre Kommentare ernst. Sie ermöglichen uns, unseren Service für Sie zu verbessern und unsere Produkte und Dienstleistungen für alle unsere Kontoinhaber zu verbessern. Wenn Sie der Meinung sind, wir hätten Sie besser bedienen können, teilen Sie uns dies bitte mit.

2. INFORMATIONEN, DIE SIE UNS GEBEN MÜSSEN

Um sicherzustellen, dass Ihre Beschwerde so schnell wie möglich untersucht und gelöst

werden kann, geben Sie uns bitte folgende Informationen an:

- Name, Adresse und Kontonummer,
- eine klare Beschreibung Ihres Anliegens oder Ihrer Beschwerde,
- Sagen Sie uns, was Sie von uns erwarten, um es richtig zu stellen.
- Kopien aller relevanten Dokumente (z. B. E-Mails, die von oder an Sie gesendet wurden),
- Eine E-Mail-Adresse und eine Telefonnummer, unter der wir Sie kontaktieren können.

CCL wird mit Ihnen zusammenarbeiten, um Ihre Beschwerde unverzüglich zu lösen. Wir müssen genau verstehen, was das Problem ist – je mehr Informationen Sie uns geben, desto besser.

3. WIE CCL VORGEHEN WIRD

Wenn wir Ihr Problem lösen konnten, senden wir Ihnen innerhalb von 3 Arbeitstagen eine Zusammenfassung der Abwicklungsmitteilung (Summary Resolution Communication, SRC), die Folgendes umfasst:

- Wir teilen Ihnen mit, dass das Problem gelöst wurde.
- Wir weisen Sie darauf hin, dass Sie bei Unzufriedenheit mit der Lösung bis zu 6 Monate nach der Benachrichtigung das Recht haben, diese an den Financial Ombudsman Service (FOS) weiterzuleiten, dessen Kontaktdaten in Abschnitt 4 unten aufgeführt sind.

Manchmal können wir Ihre Beschwerde oder Ihr Anliegen nicht sofort lösen. Wenn wir nicht können und wenn wir noch nicht mit unserem Lösungsvorschlag Kontakt aufgenommen haben, werden wir:

Sofort per E-Mail bestätigen, dass wir mit Ihnen gesprochen haben und Ihre Beschwerde an das Beschwerdeteam weitergeleitet wurde und werden Sie wissen lassen, wer sich Ihrer Beschwerde annimmt und wie Sie den- oder diejenigen kontaktieren können. Zudem werden wir Ihnen eine Kopie unserer Richtlinie zur Bearbeitung von Beschwerden zukommen lassen.

Bei Standardbeschwerden, wie z. B. Serviceproblemen, erwarten Sie entweder:

Ein abschließendes Antwortschreiben (Final Response Letter – FRL) innerhalb von 8 Wochen nach Ihrer Beschwerde, in dem Sie über das Ergebnis unserer Untersuchung und die endgültige Entscheidung informiert werden:

- Annahme Ihrer Beschwerde und Anbieten geeigneter Abhilfemaßnahmen oder Rechtsbehelfe; oder
- Anbieten von Abhilfemaßnahmen oder Rechtsbehelfen, ohne die Beschwerde anzunehmen; oder
- Ablehnung Ihrer Beschwerde, mit Begründung der Entscheidung.

Wir werden Sie auch über Ihre Rechte im Rahmen des Financial Ombudsman Service

(FOS) informieren:

- Wir schicken Ihnen eine Kopie der FOS-Standardbroschüre;
- Wir teilen Ihnen die Website des FOS mit;
- Wir empfehlen Ihnen, Ihre Beschwerde nun an den FOS zu richten, wenn Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sind; und
- Wir setzen Sie über unsere Entscheidung in Kenntnis, ob wir auf alle relevanten Fristen im Bezug auf Ihre Beschwerde verzichten, wenn sie sich auf Ihre Beschwerde auswirken.

Oder

Ein anderes Antwortschreiben (Other Response Letter – ORL), wenn wir Ihre Probleme nicht innerhalb von 8 Wochen lösen können:

- Wir werden Ihnen mitteilen, warum wir nicht in der Lage sind, eine abschließende Antwort zu geben, und einen Hinweis darauf, wann eine solche zu erwarten sein wird.
- Wir werden Ihnen empfehlen Ihre Beschwerde nun an den FOS zu richten, wenn Sie mit der Verspätung unserer Antwort nicht zufrieden sind; und
- Wir schicken Ihnen eine Kopie der FOS-Standardbroschüre;
- Wir teilen Ihnen die Website des FOS mit;
- Wir informieren Sie über unsere Entscheidung, ob wir auf die Fristen zu dieser Beschwerde verzichten, wenn sie sich auf diese Beschwerde auswirken.

Sollte sich Ihre Beschwerde speziell auf Probleme im Zusammenhang mit der Zahlungsdiensterichtlinie (PSD) oder der Richtlinie über elektronisches Geld (EMD) beziehen, gilt folgender Zeitplan:

- Das abschließende Antwortschreiben (FRL) muss spätestens am Ende des 15. Geschäftstages nach dem Tag, an dem wir die Beschwerde erhalten haben, gesendet werden.
- Wenn Ihre Beschwerde kompliziert ist, kann die Lösung länger dauern. In diesem Fall werden wir Sie über den Stand der Untersuchungen auf dem Laufenden halten und senden Ihnen spätestens am 15. Geschäftstag nach dem Tag, an dem wir die Beschwerde erhalten haben, eine Antwort, in der die Gründe für die verspätete Beantwortung der Beschwerde klar angegeben und die Frist, bis zu der wir die Beschwerde bearbeiten, klar angegeben werden. Diese endgültige Antwort erfolgt spätestens 35 Werktagen nach dem Tag, an dem wir die Beschwerde erhalten haben.
- Wenn Sie sich per E-Mail mit uns in der Angelegenheit in Verbindung gesetzt haben, wird unsere abschließende Antwort per E-Mail erfolgen, sofern Sie keine schriftliche Bestätigung verlangen.
- Zu diesem Zeitpunkt werden wir Sie auch über Ihre Rechte informieren, Ihre Beschwerde an den Financial Ombudsman Service (FOS) zu verweisen (siehe Punkt 4).

CCL bemüht sich, alle Beschwerden so schnell wie möglich und zur Zufriedenheit unserer Mitglieder zu lösen. Wenn Sie mit dem Ergebnis Ihrer Beschwerde nicht zufrieden sind, sollten Sie sich direkt an die Person wenden, die sie bearbeitet hat. Sie werden mit Ihnen

übereinstimmen, was als nächstes getan werden kann.

4. Financial Ombudsman Service

Wenn Sie nach Erhalt einer endgültigen Antwort von CCL immer noch nicht zufrieden sind, können Sie eine Überprüfung beim Financial Ombudsman Service (FOS) des Vereinigten Königreichs anfordern. Die Financial Conduct Authority (FCA) -Finanzmarktaufsichtsbehörde- des Vereinigten Königreiches hat den FOS eingerichtet, um unabhängige Überprüfungen von berechtigten Beschwerden von Kontoinhabern durchzuführen, die Unternehmen wie CCL nicht zur Zufriedenheit des Verbrauchers lösen können.

CCL wird Sie in der endgültigen Antwort über die Berechtigung zur Übermittlung Ihrer Beschwerde an den Financial Ombudsman Service informieren. Normalerweise haben Sie 6 Monate Zeit, nachdem Sie eine schriftliche Mitteilung von uns erhalten haben, um Ihre Beschwerde an den Ombudsmann weiterzuleiten. Diese schriftliche Mitteilung kann in Form eines abschließenden Antwortschreibens, eines anderen Antwortschreibens oder einer zusammenfassenden Beschlussmitteilung erfolgen.

Wenn Sie sich später beschweren, kann der Ombudsman normalerweise nur helfen, wenn:

- Die Verzögerung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist – wie z. B. schwere Krankheit oder Trauer, die in dem Zeitraum auftreten, in dem Sie Ihre Beschwerde hätten weiterleiten sollen;
- Sie haben keine gültige abschließende Antwort von uns erhalten;
- Wir haben zugestimmt, nach Ablauf der Frist von 6 Monaten weiterhin daran involviert zu sein.
- Wenn Sie Ihre Beschwerde nicht rechtzeitig weiterleiten, werden wir dem Ombudsman nicht gestatten, Ihre Beschwerde zu berücksichtigen. Wenn der Ombudsman jedoch der Ansicht ist, dass außergewöhnliche Umstände vorliegen, wird eine verzögerte Untersuchung zugelassen.

Der Ombudsmann kann Ihnen möglicherweise nicht weiterhelfen, wenn Ihre Beschwerde vor mehr als 6 Jahren eingegangen ist, es sei denn, Sie wussten nicht, dass Sie zu diesem Zeitpunkt einen Grund hatten, sich zu beschweren; oder wenn Sie sich mehr als 3 Jahre, nachdem Sie festgestellt haben, dass Sie Grund zur Beschwerde hatten, beschweren.

Wir stellen Ihnen auch eine Kopie der Informationsbroschüre des Financial Ombudsman Service und der entsprechenden Kontaktinformationen zur Verfügung. Sie können sich auch direkt an den Financial Ombudsman Service wenden:

Per Post an:

Financial Ombudsman Service

South Quay Plaza

183 Marsh Wall

London E14 9SR

Vereinigtes Königreich

Telefonisch: + 44 (0) 845 080 1800

- Montag bis Freitag von – 08:00 bis 20:00
- Samstag von – 09:00 bis 13:00
- Sonntag und an Bankfeiertagen – geschlossen

Sie können sich auch online beschweren, indem Sie den Link www.help.financial-ombudsman.org.uk/help aufrufen.

Website: www.financial-ombudsman.org.uk

5. KONTAKTIEREN SIE UNS

a) Wenn Sie Fragen haben

Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an das CCL Customer Support Team, das Sie per E-Mail unter support@cardcompact.com, über die Seite „Kontakt“ auf unserer Website (<http://www.cardcompact.com>) oder über die Telefonnummer +44 20 36953242 erreichen. Wenn Sie das Support-Team anrufen, hinterlassen Sie bitte eine Nachricht mit folgenden Informationen:

- Ihre Kontonummer,
- Ihren Vor- und Nachnamen
- Ihre vollständige Telefonnummer einschließlich Landesvorwahl und vollständige Telefonnummer
- Eine kurze Nachricht, die Ihre Frage oder Anfrage beschreibt.

Wenn Sie eine Beschwerde einreichen, machen Sie bitte vollständige Angaben.

b) Wenn Sie eine Beschwerde einreichen möchten

Wenn Sie eine Beschwerde einreichen möchten, stellen Sie sicher, dass Sie so viele Details wie möglich angeben, und wenden Sie sich direkt an CCL:

Per Brief an:

Card Compact Limited

Beschwerden

483 Green Lanes

London N13 4BS

Vereinigtes Königreich

Telefonisch unter: +44 20 36953242

Per E-Mail an:

E-Mail-Adresse: support@cardcompact.com

Die Payselect Premium Mastercard Karte wird von PSI-Pay Ltd gemäß einer Lizenz von Mastercard® International Incorporated ausgestellt. PSI-Pay Ltd ist von der Financial Conduct Authority des Vereinigten Königreichs gemäß den Electronic Money Regulations 2011 (Registernummer 900011) für die Ausgabe von E-Geld reguliert, zugelassen und in England und Wales registriert. Sitz der Gesellschaft: Afon Building, Worthing Road, Horsham, West Sussex, England RH12 1TL. Registrierte Nr. 5899168. Die Karte bleibt zu jeder Zeit Eigentum von PSI-Pay Ltd.

Mastercard ist eine eingetragene Marke und das Kreisdesign ist eine Marke von Mastercard International Incorporated.