

CARD COMPACT

BESCHWERDERICHTLINIE

Dieses Dokument wurde zuletzt am 13.05.2022 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 du Kommentare zu jedem Aspekt des CCL-Dienstes abgeben oder eine Beschwerde einreichen kannst. Alle Mitteilungen sollten an Card Compact Limited, 483 Green Lanes, London, N13 4BS, Vereinigtes Königreich, gesendet werden.

Die Payselect Prepaid Mastercard® wird von IPS Solutions Ltd gemäß einer Lizenz von Mastercard® International Incorporated ausgestellt. Das mit den ausgegebenen Karten verbundene E-Geld von IPS Solutions Ltd wird von der Zentralbank von Zypern gemäß dem E-Geld-Gesetz 2012 (Registernummer HE346719) zugelassen und reguliert. Die Karte bleibt zu jeder Zeit Eigentum von IPS Solutions Ltd. Mastercard ist eine eingetragene Marke und das Kreisdesign ist eine Marke von Mastercard International Incorporated.

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

Wenn du eine Beschwerde bezüglich eines Aspekts des von CCL bereitgestellten Services hast, würden wir uns freuen, von dir zu hören. Du erreichst uns telefonisch (derzeit betreiben wir nur schriftliche Korrespondenz) oder schriftlich, per Post, E-Mail oder Fax. In der Regel musst du dich innerhalb von 6 Jahren nach Auftreten

eines Problems bei uns beschweren. Wenn du dies nicht getan hast, können wir die Beschwerde normalerweise nicht untersuchen.

Deine erste Anlaufstelle sollte das CCL Kundenservice Team sein, das sich deine Beschwerde anhört und mit dir zusammenarbeitet, um sie zu lösen. CCL hat ein internes Beschwerdeverfahren eingeführt, um sicherzustellen, dass deine Beschwerde effizient bearbeitet wird. Kontaktdetails findest du am Ende dieses Dokuments.

CCL nimmt deine Kommentare ernst. Sie ermöglichen uns, unseren Service für dich zu verbessern und unsere Produkte und Dienstleistungen für alle unsere Kontoinhaber zu verbessern. Wenn du der Meinung bist, wir hätten dich besser bedienen können, teile uns dies bitte mit.

2. INFORMATIONEN, DIE DU UNS GEBEN MUSST

Um sicherzustellen, dass deine Beschwerde so schnell wie möglich untersucht und gelöst werden kann, gib uns bitte folgende Informationen an:

- Name, Adresse und Kontonummer,
- eine klare Beschreibung deines Anliegens oder deiner Beschwerde,
- Sag uns, was du von uns erwartest, um es richtig zu stellen.
- Kopien aller relevanten Dokumente (z.B. E-Mails, die von dir oder an dich gesendet wurden),
- Eine E-Mail-Adresse und eine Telefonnummer, unter der wir dich kontaktieren können.

CCL wird mit dir zusammenarbeiten, um deine Beschwerde unverzüglich zu lösen. Wir müssen genau verstehen, was das Problem ist – je mehr Informationen du uns gibst, desto besser.

3. WIE CCL VORGEHEN WIRD

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

- Wir teilen dir mit, dass das Problem gelöst wurde.

- Wir weisen dich darauf hin, dass du bei Unzufriedenheit mit der Lösung bis zu 6 Monate nach der Benachrichtigung das Recht hast, diese an die Cyprus International Financial Services Association (CIFSA) weiterzuleiten, dessen Kontaktdaten in Abschnitt 4 unten aufgeführt sind.

Manchmal können wir deine Beschwerde oder dein 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 dir gesprochen haben und deine Beschwerde an das Beschwerdeteam weitergeleitet wurde und werden dich wissen lassen, wer sich deiner Beschwerde annimmt und wie du den- oder diejenigen kontaktieren kannst. Zudem werden wir dir eine Kopie unserer Richtlinie zur Bearbeitung von Beschwerden zukommen lassen.

Bei Standardbeschwerden, wie z. B. Serviceproblemen, erwartet dich entweder:

3.1 Ein abschließendes Antwortschreiben

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

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

Wir werden dich auch über deine Rechte im Rahmen der CIFSA informieren:

- Wir teilen dir die Website der CIFSA mit;
- Wir empfehlen dir, deine Beschwerde nun an die CIFSA zu richten, wenn du mit unserer Antwort nicht zufrieden bist; und
- Wir setzen dich über unsere Entscheidung in Kenntnis, ob wir auf alle relevanten Fristen im Bezug auf deine Beschwerde verzichten, wenn sie sich auf deine Beschwerde auswirken.

Oder

3.2 Ein anderes Antwortschreiben

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

- Wir werden dir 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 dir empfehlen deine Beschwerde nun an die CIFSA zu richten, wenn du mit der Verspätung unserer Antwort nicht zufrieden bist; und
- Wir teilen dir die Website der CIFSA mit;
- Wir informieren dich über unsere Entscheidung, ob wir auf die Fristen zu dieser Beschwerde verzichten, wenn sie sich auf diese Beschwerde auswirken.

3.3 Beschwerden in Bezug auf PSD oder EMD

Sollte sich deine 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 deine Beschwerde kompliziert ist, kann die Lösung länger dauern. In diesem Fall werden wir dich über den Stand der Untersuchungen auf dem Laufenden halten und senden dir 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 du dich per E-Mail mit uns in der Angelegenheit in Verbindung gesetzt hast, wird unsere abschließende Antwort per E-Mail erfolgen, sofern du keine schriftliche Bestätigung verlangst.
- Zu diesem Zeitpunkt werden wir dich auch über deine Rechte informieren, deine Beschwerde an die CIFSA zu verweisen (siehe Punkt 4).

CCL bemüht sich, alle Beschwerden so schnell wie möglich und zur Zufriedenheit unserer Mitglieder zu lösen. Wenn du mit dem Ergebnis deiner Beschwerde nicht zufrieden bist, solltest du dich direkt an die Person wenden, die sie bearbeitet hat. Du wirst mit ihr übereinstimmen, was als nächstes getan werden kann.

4. Cyprus International Financial Services Association (CIFSA)

Wenn du nach Erhalt einer endgültigen Antwort von CCL immer noch nicht zufrieden bist, kannst du eine Überprüfung bei der CIFSA anfordern. Das Finanzministerium hat die CIFSA eingerichtet, um unabhängige Überprüfungen von berechtigten Beschwerden von Kontoinhabern durchzuführen, die Unternehmen wie CCL nicht zur Zufriedenheit des Verbrauchers lösen können.

CCL wird dich in der endgültigen Antwort über die Berechtigung zur Übermittlung deiner Beschwerde an die CIFSA informieren. Es gibt keine spezifische Frist, obwohl wir vernünftigerweise davon ausgehen, dass nicht mehr als 6 Monate vergehen, nachdem du eine schriftliche Mitteilung von uns erhalten hast, um deine Beschwerde weiterzuleiten. Diese schriftliche Mitteilung kann in Form eines abschließenden Antwortschreibens, eines anderen Antwortschreibens oder einer zusammenfassenden Beschlussmitteilung erfolgen.

Wenn du dich später beschwerst, kann die CIFSA 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 du deine Beschwerde hättest weiterleiten sollen;
- Du hast keine gültige abschließende Antwort von uns erhalten;
- Wir haben zugestimmt, nach Ablauf der Frist von 6 Monaten weiterhin daran involviert zu sein.
- Wenn du deine Beschwerde nicht rechtzeitig weiterleitest, werden wir der CIFSA nicht gestatten, deine Beschwerde zu berücksichtigen. Wenn die CIFSA jedoch der Ansicht ist, dass außergewöhnliche Umstände vorliegen, wird eine verzögerte Untersuchung zugelassen.

Die CIFSA kann dir möglicherweise nicht weiterhelfen, wenn deine Beschwerde vor mehr als 6 Jahren eingegangen ist, es sei denn, du wusstest nicht, dass du zu diesem Zeitpunkt einen Grund hattest, dich zu beschweren; oder wenn du dich mehr als 3 Jahre, nachdem du festgestellt hast, dass du Grund zur Beschwerde hattest, beschwerst.

Das CIFSA-Beschwerdeformular, das unter <https://www.cifsa.org/complaint-submission-form/> heruntergeladen werden kann, muss so detailliert wie möglich ausgefüllt werden und von allen relevanten Kopien

der Korrespondenz, Notizen und sonstigen Unterlagen begleitet sein, die für ein angemessenes Verständnis des Falls erforderlich sein können. Zusätzliche Einreichungen nach Eingang der ersten Beschwerde werden nicht akzeptiert. Die Unterlagen sind einzureichen bei:

Per Post an:

CIFSA
PO Box 57041
4011 Limassol

marked "for the attention of the Complaints Department"

Beschwerden werden von CIFSA so bald wie möglich nach Erhalt bestätigt und in das CIFSA-Beschwerderegister eingetragen.

CIFSA wird gleichzeitig sicherstellen, dass die betroffene Mitgliedsfirma auf die ungelöste Beschwerde aufmerksam gemacht wird, und ihr Kopien aller zusätzlichen Unterlagen zur Verfügung stellen, die zu diesem Zeitpunkt möglicherweise eingereicht wurden.

CIFSA wird die Mitgliedsfirma bitten, einen Vertreter ihrer Firma zu ernennen, der die Beschwerde untersucht. Die Benachrichtigung über diesen Termin muss CIFSA innerhalb von 2 Wochen nach einer solchen Anfrage mitgeteilt worden sein.

Die CIFSA wird ihre Untersuchung in angemessener Zeit abschließen und die Parteien über ihre Ergebnisse informieren, sobald alle relevanten und angeforderten Unterlagen von der Mitgliedsfirma erhalten wurden. Wenn die Beschwerde über das ICCS an CIFSA weitergeleitet wurde, wird eine Kopie des CIFSA-Berichts an das ICCS gesendet.

CIFSA kann nur Beschwerden berücksichtigen, die direkt von einem Kunden eines Mitgliedsunternehmens eingereicht wurden. Sollte zu irgendeinem Zeitpunkt eine rechtliche Vertretung durch eine Partei in Anspruch genommen werden, tritt CIFSA unverzüglich von einer Vermittlungs- oder Ermittlungsrolle zurück.

Beachte

Es sei darauf hingewiesen, dass die CIFSA zwar bemüht ist, Beschwerdeführer und Mitgliedsunternehmen bei der gütlichen Lösung von Beschwerden zu unterstützen, jedoch keine rechtliche Befugnis hat, für eine der Parteien zu entscheiden. CIFSA kann nur eine Stellungnahme abgeben. Unter bestimmten Umständen kann CIFSA der Regulierungsbehörde nur seine Stellungnahme abgeben und muss dem Beschwerdeführer raten, sich an die Regulierungsbehörde oder einen gesetzlichen Vertreter zu wenden, wenn er die Beschwerde weiter verfolgen möchte.

Ausführliche Informationen findest du unter <https://www.cifsa.org/regulation-complaints/complaints-procedure/>

5. KONTAKTIERE UNS

a) Wenn Du Fragen hast

Wenn du Fragen hast, wende dich bitte an das CCL Customer Support Team, das du per E-Mail unter support@cardcompact.com, über die Seite „Kontakt“ auf unserer Website (<https://www.cardcompact.com>) oder über die Telefonnummer +44 20 36953242 erreichst. Wenn du das Support-Team anrufst, hinterlasse bitte eine Nachricht mit folgenden Informationen:

- Deiner Kontonummer,
- Deinem Vor- und Nachnamen
- Deiner vollständige Telefonnummer einschließlich Landesvorwahl und vollständige Telefonnummer
- Eine kurze Nachricht, die deine Frage oder Anfrage beschreibt.

Wenn du eine Beschwerde einreichst, mache bitte vollständige Angaben.

b) Wenn du eine Beschwerde einreichen möchtest

Wenn du eine Beschwerde einreichen möchtest, stelle sicher, dass du so viele Details wie möglich angibst, und wende dich 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