

Beschwerdemanagement – Grundsätze von OTTO Payments

1. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kund*innen an oberster Stelle. Es ist uns daher wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, uns Feedback zu geben. Wir haben daher eine Beschwerdemanagementstelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben und das Kundenerlebnis zu verbessern. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- I. Alle Kundinnen und Kunden sowie potenzielle Kundinnen und Kunden, die von den Aktivitäten von OTTO Payments berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- II. Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement von OTTO Payments verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an OTTO Payments gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse info@otto-payments.de verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

OTTO Payments GmbH • a member of the otto group
Beschwerdemanagement
Werner-Otto-Str. 1-7
22179 Hamburg

- III. Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
 - vollständige Kontaktdaten des*der Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kundennummer)
 - Beschreibung des Sachverhaltes
 - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
 - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
 - sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an OTTO Payments wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- IV. Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der*die Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Gibt OTTO Payments der Beschwerde des*der Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der*die Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

- V. Beschwerden wegen möglicher Verstöße der OTTO Payments gegen aufsichts- und materiell-rechtliche Vorschriften über die Erbringung von Zahlungsdiensten können Sie bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) einlegen.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Fax: +49 (0)228 4108 – 1550
Internet: www.bafin.de

- VI. Es gibt zudem die Möglichkeit, sich bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Erbringung von Zahlungsdiensten an die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank zu wenden. Weitere Einzelheiten zum Schlichtungsverfahren sind unter der nachfolgenden Internetadresse verfügbar. Der Antrag ist zu richten an:

Deutsche Bundesbank
Schlichtungsstelle
Postfach 10 06 02
60006 Frankfurt am Main

Tel.: +49 (0)069 9566-33232
E-Mail: schlichtung@bundesbank.de
Internet: www.bundesbank.de/schlichtungsstelle