

## Interne Regeln für die Entgegennahme und Bearbeitung von Kundenansprüchen (Beschwerden)

### Allgemeines

1. Der Zweck der Internen Regeln für die Entgegennahme und Bearbeitung von Kundenansprüchen (Beschwerden) der Paysera LT, UAB (im Folgenden als die Regeln bezeichnet) ist es, die hohe Qualität der Kundenbetreuung bei Paysera LT, UAB (im Folgenden als das Unternehmen bezeichnet) durch die effektive Bearbeitung von Kundenansprüchen (Beschwerden) und die Lösung der damit verbundenen Probleme zu gewährleisten.
2. Die Regeln gelten für alle Ansprüche (Beschwerden), die im Zusammenhang mit der Kundenbetreuung eingehen, und erstrecken sich auf die Qualität und Kontrolle der Bearbeitung von Ansprüchen (Beschwerden).
3. Reklamationen (Beschwerden) in Bezug auf strittige Transaktionen, die vom Kunden durchgeführt wurden, werden in Übereinstimmung mit diesen Regeln angenommen, registriert und bearbeitet.
4. Die Kundenbetreuungsabteilung und andere verantwortliche Mitarbeiter des Unternehmens, die an der Bearbeitung und Lösung des Anspruchs (der Beschwerde) beteiligt sind, müssen mit den Regeln vertraut sein und diese befolgen.
5. Die in der Geschäftsordnung verwendeten Begriffe haben die folgende Bedeutung:
  - 5.1. **Antwort** ist eine schriftliche Antwort an den Kunden, die auf die angesprochenen Fragen und/oder Anforderungen eingeht.
  - 5.2. **Unternehmen** ist Paysera LT, UAB (Code der juristischen Person 300060819, Code des Mehrwertsteuerzahlers LT10001261114, eingetragener Sitz in Pilaitės pr. 16, Vilnius, Republik Litauen).
  - 5.3. **Online-Streitbeilegungsplattform** - ist eine elektronische Plattform, die Verbraucher bei der Beilegung von Streitigkeiten aus Online-Verträgen unterstützen soll.
  - 5.4. **Kunde** ist eine natürliche oder juristische Person, die im System des Unternehmens registriert ist und ein Konto erstellt hat.
  - 5.5. **Unter Reklamation (Beschwerde)** ist eine schriftliche Beschwerde zu verstehen, die der Kunde bei der Gesellschaft einreicht und in der er behauptet, dass die Rechte oder berechtigten Interessen einer Person im Zusammenhang mit den von der Gesellschaft erbrachten Dienstleistungen oder den abgeschlossenen Verträgen verletzt wurden, und in der er die Befriedigung der Ansprüche des Kunden fordert.

**5.6. Protokoll über die Registrierung von Ansprüchen (Beschwerden)** bezeichnet ein Protokoll, in dem Ansprüche (Beschwerden), die direkt von Kunden per Post, E-Mail oder auf anderem elektronischen Wege eingehen, registriert werden. Dieses Registrierungsprotokoll wird elektronisch geführt und im Intranet des Unternehmens veröffentlicht.

**5.7. Anfrage** bezeichnet eine Anfrage oder einen Antrag des Kunden, entweder mündlich oder schriftlich, in Bezug auf die vom Unternehmen erbrachten Dienstleistungen oder Unterstützung, wenn die Lösung der Anfrage oder des Antrags unkompliziert ist und die Antwort sofort gegeben werden kann oder die Angelegenheit im Laufe des Kontakts mit dem Kunden gelöst werden kann.

**5.8. Verbraucher** ist eine natürliche (private) Person, die die Dienstleistungen des Unternehmens zu Zwecken nutzt, die nicht mit ihrer geschäftlichen, gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit zusammenhängen.

## Registrierung von Kundenanfragen und -ansprüchen (Beschwerden)

6. Der Kunde kann seine Anfrage schriftlich (per E-Mail an [support@paysera.com](mailto:support@paysera.com) oder per Post an Pilaitės pr. 16, Vilnius), mündlich (per Telefon), über die Online-Streitbeilegungsplattform oder persönlich bei der Kundenbetreuung in Pilaitės pr. 16, Vilnius einreichen.

7. Alle Kundenanfragen, die bei der Gesellschaft eingehen, werden gemäß dem Verfahren zur Kundenregistrierung und -betreuung bearbeitet.

8. Mündliche Kundenanfragen (per Telefon oder in der Kundenbetreuung) werden beantwortet und die benötigten Informationen werden während des Gesprächs bereitgestellt. Wenn eine mündliche Anfrage nicht sofort beantwortet werden kann, bittet der Mitarbeiter der Kundenbetreuung den Kunden, die Anfrage schriftlich einzureichen.

9. Nach Eingang einer schriftlichen Kundenanfrage muss der Mitarbeiter der Abteilung Kundenbetreuung selbständig oder mit Hilfe von Mitarbeitern anderer Abteilungen eine qualitativ hochwertige und umfassende Antwort (Information) für den Kunden organisieren und sicherstellen.

10. Wenn eine schriftliche Anfrage die Kriterien einer Reklamation (Beschwerde) erfüllt, kennzeichnet der Mitarbeiter der Kundenbetreuung, der dem Kunden hilft, diese im Zammad-System als Reklamation (Beschwerde) und leitet sie spätestens am nächsten Arbeitstag an den Mitarbeiter weiter, der gemäß Artikel 20 der Geschäftsordnung für die Bearbeitung von Reklamationen (Beschwerden) und die Vorbereitung der Antworten darauf bestimmt wurde, der die Reklamation (Beschwerde) in das Reklamations- (Beschwerde-) Registrierungsbuch einträgt.

11. Kunden, die der Meinung sind, dass ihre Rechte oder berechtigten Interessen durch unzulässige Handlungen des Unternehmens oder seiner Mitarbeiter verletzt wurden, haben das Recht, beim Unternehmen auf folgende Weise eine Beschwerde einzureichen:

11.1. Durch Ausfüllen einer Reklamation (Beschwerde) und deren Übergabe an die Abteilung für Kundenbetreuung des Unternehmens in Pilaitės pr. 16, Vilnius;

11.2. Indem Sie die Forderung (Beschwerde) per Post an Pilaitės pr. 16, Vilnius senden;

11.3. Durch Senden einer E-Mail an [support@paysera.com](mailto:support@paysera.com). Zum Zwecke der Kundenidentifizierung werden nur Forderungen (Beschwerden) akzeptiert, die von der im Kundenkonto angegebenen persönlichen E-Mail-Adresse des Kunden gesendet werden;

11.4. Auf der Website des Unternehmens [www.paysera.lt](http://www.paysera.lt) durch Ausfüllen des Anfrageformulars, das im Abschnitt „Senden Sie uns eine Nachricht“ veröffentlicht wird;

11.5. Über die Online-Streitbeilegungsplattform unter <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

12. Eine Forderung (Beschwerde) kann von einem bevollmächtigten Vertreter des Mandanten (z. B. einem Rechtsanwalt, der den Mandanten vertritt) eingereicht werden. In diesem Fall muss die bevollmächtigte Person Dokumente vorlegen, die ihre Befugnis, im Namen des Kunden zu handeln, bestätigen (z. B. eine Vollmacht oder eine andere Vertretungsvereinbarung). Das Dokument, das die bevollmächtigte Person ermächtigt, im Namen des Kunden zu handeln, wird kopiert, vom zuständigen Mitarbeiter beglaubigt (mit einem Stempel mit der Aufschrift „Beglaubigte Kopie“ und dem Namen, dem Nachnamen, der Position, der Unterschrift und dem Datum der Person, die die Kopie angefertigt und mit dem Original verglichen hat) und der Forderung (Beschwerde) beigelegt. Wenn eine vom Bevollmächtigten des Kunden eingereichte Reklamation (Beschwerde) keine Dokumente enthält, die die Vollmacht des Bevollmächtigten bestätigen, muss der zuständige Mitarbeiter, der die Reklamation (Beschwerde) bearbeitet, die Vorlage solcher Dokumente verlangen.

13. In der Klage (Beschwerde) müssen Angaben gemacht werden:

13.1. Vollständiger Name (bei einer natürlichen Person) des Kunden/Name des Kunden (bei einer juristischen Person);

13.2. Adresse des Kunden;

13.3. Telefonnummer oder E-Mail Adresse;

13.4. Das Datum der Einreichung der Forderung (Beschwerde);

13.5. Der Kern des Anspruchs (der Beschwerde), d.h. welche Rechte oder berechtigten Interessen des Kunden verletzt worden sind;

13.6. Die an das Unternehmen gestellten Forderungen;

13.7. Dokumente im Zusammenhang mit der Forderung (Beschwerde), falls der Kunde welche hat.

14. Wenn mindestens eine der in Art. 13 der Regeln genannten Pflichtangaben fehlt, hat die Gesellschaft das Recht, den Kunden zur Klärung (Ergänzung) der Forderung (Reklamation) aufzufordern.

15. Die vom Kunden eingereichte schriftliche Reklamation (Beschwerde) muss sauber und leserlich verfasst und vom Kunden oder einer von ihm bevollmächtigten Person unterzeichnet sein.

16. Mündliche Kundenreklamationen (Beschwerden) werden während des Gesprächs beantwortet, und der Kunde wird darüber informiert, dass schriftliche Antworten nur auf schriftlich eingegangene Ansprüche (Beschwerden) gegeben werden.

17. Alle Reklamationen (Beschwerden) des Kunden, die bei der Abteilung für Kundenbetreuung in Pilaitės pr. 16, Vilnius, eingereicht oder per Post an Pilaitės pr. 16, Vilnius, geschickt werden, müssen eingescannt und spätestens am nächsten Werktag nach ihrem Eingang per E-Mail an den Mitarbeiter weitergeleitet werden, der gemäß Artikel 20 der Geschäftsordnung für die Bearbeitung von Reklamationen (Beschwerden) und die Vorbereitung der Antworten darauf benannt wurde und der die Reklamation (Beschwerde) in das Register für Reklamationen (Beschwerden) aufnimmt.

18. Kundenreklamationen (Beschwerden), die per E-Mail unter [support@paysera.com](mailto:support@paysera.com) eingehen, werden spätestens am nächsten Werktag nach ihrem Eingang im System Zammad dem Mitarbeiter zugewiesen, der gemäß Artikel 20 der Geschäftsordnung mit der Bearbeitung von Reklamationen (Beschwerden) und der Vorbereitung der Antworten darauf beauftragt ist, und der die Reklamation (Beschwerde) im Reklamationsregister registriert.

19. Kundenreklamationen (Beschwerden), die bei der Kundenbetreuungsabteilung des Unternehmens eingereicht werden, und Antworten auf solche Ansprüche (Beschwerden) werden in einem separaten Ordner mit der Bezeichnung „Kundenbeschwerden“ abgelegt.

#### Bearbeitung von Ansprüchen (Beschwerden)

20. Die von den Kunden eingereichten Reklamationen (Beschwerden) werden von dem Mitarbeiter, der vom Leiter der Abteilung Kundenbetreuung als Verantwortlicher für die Bearbeitung von Reklamationen (Beschwerden) und die Vorbereitung der Antworten darauf ernannt wurde, untersucht und die Antworten des Unternehmens darauf vorbereitet und unterzeichnet.

21. In Ausnahmefällen, wenn eine vom Kunden eingereichte Reklamation (Beschwerde) umfangreich und/oder komplex ist, wird die Reklamation (Beschwerde) von einem Mitarbeiter der Rechtsabteilung in Abstimmung mit dem Leiter der Rechtsabteilung zusammen mit dem Mitarbeiter, der gemäß Artikel 20 der Geschäftsordnung für die Bearbeitung von Reklamationen (Beschwerden) und die Ausarbeitung der Antworten darauf bestimmt wurde, untersucht und die Antwort vorbereitet.

22. Bezieht sich eine vom Kunden eingereichte Reklamation (Beschwerde) auf unzulässige Handlungen eines Mitarbeiters des Unternehmens, müssen der betreffende Mitarbeiter des Unternehmens und sein unmittelbarer Vorgesetzter über die getroffene Entscheidung informiert werden.

23. Wenn eine Anfrage oder Reklamation (Beschwerde) per E-Mail an support@paysera.com übermittelt wurde:

23.1. Die Antwort auf eine Reklamation (Beschwerde), die per E-Mail eingegangen ist, wird dem Kunden über die E-Mail-Adresse support@paysera.com zugesandt. Die Antwort der Gesellschaft wird von dem Mitarbeiter versandt, der gemäß Art. 20 der Regeln für die Bearbeitung von Reklamationen (Beschwerden) und die Vorbereitung der Antworten darauf bestimmt wurde.

23.2. Alle Anfragen, die per E-Mail unter support@paysera.com eingehen, werden von den Mitarbeitern der Kunden-Support-Abteilung entweder selbständig oder mit Hilfe anderer Mitarbeiter des Unternehmens beantwortet.

24. In jedem Fall muss die Antwort des Unternehmens auf eine Reklamation (Beschwerde), die von der E-Mail-Adresse support@paysera.com gesendet wird, mit dem Leiter der Abteilung Kundenbetreuung oder dem Leiter einer Abteilung dieser Abteilung abgestimmt werden.

25. Eine Reklamation (Beschwerde) gilt als gelöst, wenn alle Problemlösungsmaßnahmen ergriffen wurden, Entscheidungen getroffen wurden und dem Kunden eine Antwort erteilt wurde.

26. Eine Reklamation (Beschwerde) gilt als gelöst, wenn alle Problemlösungsmaßnahmen ergriffen wurden, Entscheidungen getroffen wurden und dem Kunden eine Antwort erteilt wurde.

26.1. Zufrieden - das Unternehmen erkennt an, dass die Forderungen des Kunden legitim und gerechtfertigt sind, und ergreift Maßnahmen, um sie zu erfüllen;

26.2. Teilweise erfüllt - das Unternehmen erfüllt die Anforderungen des Kunden teilweise;

26.3. Nicht zufrieden - die Forderungen des Kunden sind ungerechtfertigt und werden daher nicht erfüllt.

27. Wenn der Kunde eine Forderung (Beschwerde) über die Online-Streitbeilegungsplattform eingereicht hat:

27.1. Spätestens innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Reklamation (Beschwerde) in der Online-Streitbeilegungsplattform muss sich der Mitarbeiter der Abteilung Kundenbetreuung in die Online-Streitbeilegungsplattform einloggen und, falls keine Einigung mit dem Kunden erzielt wird, die Bank von Litauen als Streitbeilegungsstelle vorschlagen;

27.2. Wenn der Kunde damit einverstanden ist, dass die Forderung (Beschwerde) von der Bank von Litauen untersucht wird, leitet die Online-Streitbeilegungsplattform die Forderung (Beschwerde) automatisch an die Bank von Litauen weiter;

27.3. Die Streitbeilegungsstelle muss innerhalb von 90 Tagen eine Entscheidung treffen;

27.4. Einigen sich der Kunde und das Unternehmen nicht innerhalb von 30 Tagen auf eine Streitbeilegungsstelle, wird die Forderung (Beschwerde) als inaktiv betrachtet.

28. Wenn das Unternehmen beschließt, die vom Kunden eingereichte Forderung (Reklamation) nicht oder nur teilweise zu erfüllen, muss die schriftliche Antwort des Unternehmens an den Kunden die folgenden Anforderungen erfüllen:

28.1. Die Entscheidung des Unternehmens, die Erfüllung des Anspruchs (der Beschwerde) abzulehnen (oder den Anspruch (die Beschwerde) teilweise zu erfüllen), muss begründet und durch Dokumente (diese Dokumente (ihre Kopien) müssen der Antwort des Unternehmens beigelegt werden), Bestimmungen des Allgemeinen Zahlungsdienstleistungsvertrags oder Rechtsvorschriften belegt sein. Wenn die vom Kunden eingereichte Reklamation (Beschwerde) einen Zahlungsvorgang beanstandet, der von Betrügern und/oder aufgrund von betrügerischen Handlungen ausgeführt worden sein könnte, wird das Unternehmen bei der Untersuchung der Reklamation (Beschwerde) versuchen, alle Umstände zu klären, die mit der Ausführung des beanstandeten Zahlungsvorgangs verbunden sind und die dem Unternehmen helfen, sowohl die Umstände des Authentifizierungsverfahrens für den beanstandeten Zahlungsvorgang als auch die Umstände der Absicht des Kunden, den betreffenden Zahlungsvorgang auszuführen, richtig und angemessen zu beurteilen;

28.2. Die schriftliche Antwort des Unternehmens muss Informationen über die Maßnahmen zum Schutz der Interessen des Kunden enthalten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf mögliche Streitbeilegungsmaßnahmen und Rechte. In Fällen, in denen der Kunde ein Verbraucher ist, muss in der schriftlichen Antwort darauf hingewiesen werden, dass gegen die Entscheidung des Unternehmens, die vom Kunden eingereichte Forderung (Beschwerde) nicht oder nur teilweise zu erfüllen, innerhalb eines Jahres ab dem Datum der Einreichung der Forderung (Beschwerde) beim Unternehmen bei der Bank von Litauen gemäß den Regeln für das außergerichtliche Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Finanzmarktteilnehmern bei der Bank von Litauen, die durch den Beschluss Nr. 03-23 des Vorstands der Bank von Litauen vom 26. Januar 2012 über die Genehmigung der Regeln für das außergerichtliche Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Finanzmarktteilnehmern in der Bank von Litauen.

29. Wenn sich die vom Kunden eingereichte Forderung (Beschwerde) als berechtigt erweist (unabhängig davon, ob sie befriedigt oder teilweise befriedigt wurde) und die Finanzdienstleistung möglicherweise auf eine Art und Weise erbracht wurde, die die berechtigten Erwartungen und/oder Interessen des Kunden verletzt hat, muss die Antwort des Unternehmens an den Kunden das Bedauern des Unternehmens über die nicht ordnungsgemäße Erbringung der Finanzdienstleistung ausdrücken und eine Entschuldigung an den Kunden enthalten.

30. In der Antwort des Unternehmens auf die Entscheidung, die vom Kunden eingereichte Forderung (Beschwerde) nicht oder nur teilweise zu erfüllen, werden dem Kunden die Gründe für die Entscheidung des Unternehmens so klar und verständlich wie möglich erläutert, und es können zusätzliche Maßnahmen vorgeschlagen werden, um die Zufriedenheit des Kunden mit den Dienstleistungen des Unternehmens zu erhöhen.

## Schreiben der zuständigen Behörden über die Beilegung von Streitigkeiten mit Kunden

31. Schreiben von zuständigen Behörden, die die Beilegung von Streitigkeiten mit Kunden betreffen, werden gemäß dem festgelegten Verfahren für die Bearbeitung eingehender Dokumente im Register für eingehende Dokumente des internen elektronischen Dokumentenmanagementsystems registriert. Schreiben der zuständigen Behörden werden vom Verwalter des Unternehmens registriert.

32. Nach der Registrierung eines Schreibens einer zuständigen Behörde im Zusammenhang mit einer Streitigkeit mit einem Kunden leitet der Verwalter der Gesellschaft dieses Schreiben weiter oder sendet es per E-Mail an den Leiter der Abteilung Kundenbetreuung oder den Leiter der jeweiligen Abteilung dieser Abteilung, der das Schreiben unverzüglich an den Mitarbeiter weiterleitet oder per E-Mail an den Mitarbeiter sendet, der gemäß Klausel 20 der Geschäftsordnung für die Bearbeitung von Ansprüchen (Beschwerden) und die Vorbereitung der Antworten darauf bestimmt wurde.

33. Bei Erhalt einer von der Bank von Litauen weitergeleiteten Forderung (Beschwerde) des Kunden oder einer Aufforderung der Bank von Litauen, Erklärungen zu einem bei der Bank von Litauen untersuchten Streitfall abzugeben:

33.1. Der Mitarbeiter, der gemäß Punkt 20 der Geschäftsordnung mit der Bearbeitung von Reklamationen (Beschwerden) und der Vorbereitung der Antworten darauf betraut ist, muss eine separate Aufgabe im Aufgabenverwaltungssystem Jira des Unternehmens erstellen und alle Informationen über den Fortschritt und das Datum der Erteilung einer Antwort an den Kunden und die Bank von Litauen speichern;

33.2. Die Reaktion des Unternehmens gegenüber dem Kunden und/oder der Bank von Litauen muss mit der Rechtsabteilung abgestimmt werden.

## Fristen für die Beantwortung von Ansprüchen (Beschwerden)

34. Nach Erhalt einer Beschwerde, mit der die Anerkennung eines Zahlungsvorgangs als ordnungsgemäß autorisiert bestritten wird, muss das Unternehmen unverzüglich, spätestens jedoch am Ende des nächsten Geschäftstages nach Erhalt der Beschwerde, eine Untersuchung einleiten.

35. Nach Eingang einer Kundenforderung (Beschwerde) wird der Kunde darüber informiert, dass seine Forderung (Beschwerde) eingegangen ist und spätestens innerhalb von 1 (einem) Werktag in das Forderungs- (Beschwerde-) Registrierungsprotokoll des Unternehmens eingetragen wurde.

36. Handelt es sich bei dem Kunden um einen Verbraucher, muss die Antwort des Unternehmens auf die Reklamation (Beschwerde) des Kunden spätestens innerhalb von 15 Werktagen ab dem Datum des Eingangs der schriftlichen Reklamation (Beschwerde) erfolgen. Ist es aus Gründen, die das Unternehmen nicht zu vertreten hat, nicht möglich, innerhalb von 15 Werktagen zu antworten, muss dem Kunden eine vorläufige Antwort gegeben werden, in der der Grund für die Verzögerung und die Frist für die endgültige Antwort angegeben werden. Die Frist für die endgültige Antwort darf 35 Arbeitstage ab dem Datum des Eingangs der schriftlichen Reklamation nicht überschreiten.

37. Handelt es sich bei dem Kunden nicht um einen Verbraucher, muss das Unternehmen spätestens innerhalb von 30 Kalendertagen nach Eingang der Reklamation (Beschwerde) antworten.

38. Nach der Erteilung der Antwort der Gesellschaft auf die Reklamation (Beschwerde) des Kunden füllt der Leiter der Abteilung für Kundenbetreuung oder der Leiter der entsprechenden Abteilung dieser Abteilung oder der Mitarbeiter, der gemäß Pkt. 20 der Geschäftsordnung mit der Bearbeitung der Reklamationen

(Beschwerden) und der Vorbereitung der Antworten darauf beauftragt ist, das Protokoll über die Registrierung der Reklamationen (Beschwerden) aus, gibt das Datum der Antwort der Gesellschaft an und gibt einen kurzen Kommentar zu der gelösten Reklamation (Beschwerde) des Kunden ab.

39. Antworten auf Schreiben der zuständigen Behörden zu Streitigkeiten mit Kunden werden innerhalb von 30 Kalendertagen nach ihrem Eingang bei der Gesellschaft erteilt, sofern in diesen Schreiben keine andere Frist für die Beantwortung angegeben ist.

#### Speicherung von Beschwerden (Reklamationen) und Antworten auf Beschwerden (Reklamationen)

40. Die vom Kunden eingereichten Reklamationen (Beschwerden) und die Antworten auf diese Reklamationen (Beschwerden) werden im Zammad-System gespeichert. Informationen über die vom Kunden eingereichten Ansprüche (Beschwerden) mit einem Verweis auf das Zammad-System werden auch im Konto des Kunden im System gespeichert.

41. Von den zuständigen Behörden eingegangene Forderungen (Beschwerden) und die Antworten des Unternehmens auf diese Forderungen (Beschwerden) werden gemäß dem Verfahren des Unternehmens für die Registrierung eingehender und ausgehender Schreiben registriert und im internen elektronischen Dokumentenverwaltungssystem gespeichert.

#### Schlussbestimmungen

42. Wenn das Unternehmen beschließt, eine vom Kunden eingereichte Forderung (Beschwerde) als erfüllt oder teilweise erfüllt anzuerkennen, oder wenn es von den zuständigen Behörden Bemerkungen über die Nichtübereinstimmung der erbrachten Dienstleistungen mit den Rechtsvorschriften oder den Dokumenten der zuständigen Behörden erhält, ergreift es Maßnahmen, um die festgestellten Verstöße zu beseitigen und die Ursachen für ähnliche Forderungen (Beschwerden) zu verhindern.

43. Die vorliegende Geschäftsordnung wird auf Anordnung des CEO der Gesellschaft genehmigt und geändert.

44. Diese Geschäftsordnung wird mindestens alle zwei Jahre oder häufiger, z. B. bei Änderungen der rechtlichen Anforderungen oder anderen wichtigen Ereignissen, überprüft und erforderlichenfalls geändert.

45. Der Leiter der Abteilung Kundenbetreuung ist dafür verantwortlich, dem CEO der Gesellschaft oder der Rechtsabteilung Vorschläge zur Änderung der Geschäftsordnung zu unterbreiten.

Interne Regeln für die Entgegennahme und Bearbeitung von Kundenansprüchen (Beschwerden) (gültig bis 18.03.2022)

Interne Regeln für die Entgegennahme und Bearbeitung von Kundenansprüchen (Beschwerden) (gültig bis 26.08.2024)