

KBC Merchant Services

Beschwerdebearbeitung

Die Eigentümer und die Geschäftsführung von KBC Merchant Services (Hauptsitz in Havenlaan 2, 1080 Brüssel, Belgien, belgische MwSt.: 1014.238.829, nachfolgend die Gesellschaft), die die belgische Niederlassung der K&H Payment Services Ltd. ist (eingetragener Sitz in 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9, Ungarn, EU-MwSt.-Nr.: HU17780120, Gesellschaftsregistrierung 01 09 338123).

Wir informieren unsere geschätzten Kunden über das Verfahren zur Einreichung einer Beschwerde im Zusammenhang mit dem Service, dem Verhalten, der Tätigkeit oder einem Versäumnis der Gesellschaft. Unser Ziel ist es, sicherzustellen, dass uns jede Beschwerde so schnell und einfach wie möglich erreicht, um eine zügige und effektive Klärung der Angelegenheit zu ermöglichen. Im Rahmen unseres Beschwerdeverfahrens bemühen wir uns, auf Beschwerden so rasch wie möglich zu reagieren und das Anliegen zur Zufriedenheit unserer Kunden zu lösen.

Bitte beachten Sie, dass wir Anfragen von Kunden nach allgemeinen Informationen, einer Meinung oder einer Stellungnahme der Gesellschaft nicht als Beschwerden betrachten. Ebenso gelten Anträge auf besondere Berücksichtigung nicht als Beschwerden. Anfragen im Zusammenhang mit den Datenverarbeitungsaktivitäten der Gesellschaft unterliegen der auf der Website der Gesellschaft veröffentlichten [Datenschutzerklärung](#).

So reichen Sie eine Beschwerde ein

Schriftliche Beschwerden können eingereicht werden:

- über KBC Merchant Zone unter Verwendung des Moduls „Kontakt“ (wählen Sie „Beschwerde“ als Hauptkategorie)
- per E-Mail an die E-Mail-Adresse der Gesellschaft: complaints.merchantservices@kbc.be

Registrierung von Beschwerden

- die Beschreibung der Beschwerde einschließlich einer Beschreibung der relevanten Ereignisse oder Sachverhalte
- das Einreichungsdatum der Beschwerde
- die Beschreibung der Maßnahmen zur Beilegung oder Lösung der Beschwerde (und im Falle einer Ablehnung die Gründe für diese Ablehnung)
- die Frist für die zu ergreifenden Maßnahmen und den Namen der für die Umsetzung verantwortlichen Person
- das Datum der Antwort auf die Beschwerde und das Versanddatum des Antwortschreibens

Die Gesellschaft bewahrt die Beschwerde, alle relevanten Daten und ihre Antworten fünf Jahre lang auf.

Untersuchung einer Beschwerde

Wir bemühen uns nach Kräften, jedes an uns herangetragene Anliegen so schnell wie möglich zu lösen. Beschwerden werden kostenlos untersucht, und wir berücksichtigen bei der Untersuchung alle relevanten Umstände.

Bei Beschwerden im Zusammenhang mit Zahlungsdiensten senden wir Ihnen unsere Antwort innerhalb von 15 (fünfzehn) Geschäftstagen ab dem Einreichungsdatum der Beschwerde. Ist es aus einem von der Gesellschaft nicht zu vertretenden Grund nicht möglich, innerhalb von 15 (fünfzehn) Geschäftstagen auf alle in der Beschwerde vorgebrachten Punkte zu antworten, senden wir Ihnen eine Zwischenantwort, die die Gründe für die Verzögerung der endgültigen Antwort sowie eine Frist für unsere endgültige

Antwort enthält. Ungeachtet dessen sind wir verpflichtet, unsere endgültige Antwort spätestens am 35. Geschäftstag nach Einreichung der Beschwerde zu übermitteln.

Unsere Antwort auf jede schriftliche Beschwerde, die nicht mit Zahlungsdiensten zusammenhängt, enthält die Gründe und wird dem Kunden innerhalb von 30 Tagen nach Einreichung der Beschwerde übermittelt.

Wir können während des Beschwerdebearbeitungsverfahrens auch die folgenden Daten von Ihnen anfordern:

- Name
- Händler-ID
- Zahlungsterminal-ID
- Adresse des eingetragenen Sitzes
- Postanschrift
- Telefonnummer
- bevorzugte Kommunikationsmethode
- Produkt oder Dienstleistung, die Gegenstand der Beschwerde ist
- Beschreibung und Ursache der Beschwerde
- Ihre Schadensersatzforderung
- Kopien der Dokumente in Ihrem Besitz, die zur Untermauerung der Beschwerde erforderlich sind, der Gesellschaft aber nicht vorliegen
- im Falle von Vertretern unseres Kunden eine gültige Vollmacht
- alle anderen Daten, die für die Untersuchung und Beantwortung der Beschwerde relevant sind

Die Gesellschaft verarbeitet die Daten von Kunden, die eine Beschwerde einreichen, in Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften.

So können Sie Ihre Beschwerde weiterverfolgen

Wenn Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sind, können Sie sich an den belgischen Ombudsdienst für Finanzangelegenheiten (Ombudsfin) wenden. Diese unparteiischen externen Dienstleistungen werden kostenlos und mit größter Diskretion erbracht.

Sie können den Ombudsfin-Service nur dann in Anspruch nehmen, nachdem Ihre Beschwerde vom Beschwerdemanagement von KBC Merchant Services bearbeitet wurde und wenn Sie mit der Antwort von KBC Merchant Services weiterhin unzufrieden sind oder wenn Sie innerhalb der oben genannten Fristen keine Antwort erhalten haben.

Adresse: North Gate II, Koning AlbertII-laan 8, PO Box 2, 1000 Brüssel, Tel.: 02 545 77 70

E-Mail: ombudsman@ombudsfin.be

Website: <http://www.ombudsfin.be>

Wir hoffen, dass Sie zu keinem Zeitpunkt veranlasst sein werden, die oben beschriebenen Beschwerdeverfahren in Anspruch zu nehmen, und dass alle unsere Kunden mit unseren Bankdienstleistungen weiterhin zufrieden sind. Sollten Sie jedoch eine Beschwerde einreichen wollen, hoffen wir, dass die obigen Informationen Ihnen behilflich sind.