

Standard-Betriebsverfahren (SOP)

Zinsfreier Ratenzahlung mit BudgetPay

Abgedeckte Regionen: Deutschland & Österreich

Abteilung: Kundenservice & Finanzen

Datum der Implementierung: [März 2024]

Überarbeitungsnummer: 1.0

Contents

Zweck und Umfang	2
Das Dokument behandelt:	3
Übersicht über BudgetPay Ratenzahlungen	3
Behandlung fehlgeschlagener Transaktionen	3
3.1 Erster Versuch	3
• Automatisierter Prozess:	3
• Kundenbenachrichtigung:	3
3.2 Weiterverfolgung durch den Kundendienst	3
• Eskalationsverfahren:	3
• Geleistete Unterstützung:	4
Wiederholungsversuche für EMIs oder SEPA-Transaktionen	4
4.1 Automatisierte Wiederholungsversuche	4
• Häufigkeit:	4
4.2 Manuelle Zahlungsoption	4
• Kundenunterstützung:	4
5.1 Anpassungen bei vollständiger Rückgabe	4
• Richtlinie:	4
• Rückerstattungsprozess:	4
5.2 Anpassungen der Teilrückgabe	5
• Berechnung der angepassten EMIs:	5
• Kundenbenachrichtigung:	5
6.1 Benachrichtigung und Karenzzeit	5

• Warnungen bei versäumten Zahlungen:	5
6.2 Gebühren für verspätete Zahlungen	5
• Gebührenstruktur:	5
6.3 Inkassoverfahren	5
• Mahnverfahren:	5
Verfahren für die Änderung von Zahlungsarten	6
7.1 Vom Kunden veranlasste Änderungen der Zahlungsmethode	6
• Verfahren:	6
7.2 Zeitpunkt des Inkrafttretens von Änderungen	6
• Umsetzung:	6
8.1 Einleitung der Anfechtung	6
• Maßnahmen des Kunden:	6
8.2 Untersuchung und Lösung	6
• Überprüfungsprozess:	6
8.3 Zeitrahmen und Ergebnis	6
Rückerstattungsverfahren für Rücksendungen	6
9.1 Vollständige Rückerstattung bei Rücksendungen	6
Rückerstattungsrichtlinie:	6
9.2 Zeitplan für die Bearbeitung	7
Zeitrahmen für Rückerstattungen:	7
9.3 Kommunikation mit dem Kunden	7
Eingangsbestätigung:	7
Formular	7
10.1 Einhaltung der Vorschriften und Berichterstattung	7

Zweck und Umfang

Diese Verfahrensanweisung umreißt die Prozesse und Protokolle für die Verwaltung des „BudgetPay“ von Shop LC.

BudgetPay ermöglicht den Kunden den Kauf von Artikeln über einen strukturierten, zinsfreien Ratenzahlungsplan, der den Kauf von Artikeln mit höherem Wert erleichtert.

Das Dokument behandelt:

- Umgang mit fehlgeschlagenen Überweisungen
- Verwaltung von Wiederholungsversuchen für EMIs oder SEPA-Transaktionen
- Anpassung von EMIs im Falle von Teil- oder Vollrückgaben
- Erhebung von Gebühren oder Verfahren für verpasste oder verspätete Zahlungen
- Verfahren zum Wechsel der Zahlungsmethoden
- Abläufe bei beanstandeten Transaktionen
- Rückerstattungsverfahren für retournierte Artikel

Übersicht über BudgetPay Ratenzahlungen

Mit BudgetPay können berechtigte Kunden Artikel in regelmäßigen monatlichen Raten (EMI) bezahlen. Die Raten werden automatisch von der vom Kunden gewählten Zahlungsmethode abgebucht, sei es SEPA (Single Euro Payments Area) oder Kreditkarte. Jede Transaktion muss den in Deutschland und Österreich geltenden Zahlungs- und Bankvorschriften entsprechen, und die Zahlungen sollten ohne Unterbrechungen verarbeitet werden, um die Kundenzufriedenheit zu erhalten.

Behandlung fehlgeschlagener Transaktionen

3.1 Erster Versuch

- **Automatisierter Prozess:** Alle BudgetPay-Raten werden automatisch nach einem vordefinierten Zeitplan abgebucht. Wenn eine Transaktion aus Gründen wie unzureichender Deckung oder einer abgelaufenen Zahlungsmethode fehlschlägt, wird eine automatische Warnung angezeigt.
- **Kundenbenachrichtigung:** Eine automatisierte E-Mail-Benachrichtigung wird sofort versandt, um den Kunden über die fehlgeschlagene Transaktion zu informieren, mögliche Gründe für das Scheitern darzulegen und ihn aufzufordern, Korrekturmaßnahmen zu ergreifen.

3.2 Weiterverfolgung durch den Kundendienst

- **Eskalationsverfahren:** Sollte sich der Kunde nicht um die fehlgeschlagene Zahlung kümmern, wird das Kundenservice-Team versuchen, den Kunden innerhalb von 3 Tagen per Telefon oder E-Mail zu kontaktieren.

- **Geleistete Unterstützung:** Es wird Unterstützung angeboten, um die Zahlungsmethode zu aktualisieren oder Probleme zu klären, die zu der fehlgeschlagenen Transaktion geführt haben könnten.

Wiederholungsversuche für EMI's oder SEPA-Transaktionen

4.1 Automatisierte Wiederholungsversuche

- **Häufigkeit:** ShopLC versucht, eine fehlgeschlagene Zahlung bis zu zwei weitere Male innerhalb einer Woche zu bearbeiten, wobei jeder Wiederholungsversuch 2-3 Werktage nach dem vorherigen Versuch stattfinden soll.

4.2 Manuelle Zahlungsoption

- **Kundenunterstützung:** Wenn automatische Wiederholungsversuche fehlschlagen, können Kunden eine zusätzliche Benachrichtigung per Post erhalten, in der alternative Zahlungsoptionen beschrieben werden, einschließlich manueller Überweisungen per Online-Banking oder SEPA. Der Kundendienst ist bei diesem Verfahren behilflich.
- Anpassung von EMI's bei teilweiser oder vollständiger Rückgabe

5.1 Anpassungen bei vollständiger Rückgabe

- **Richtlinie:** Wenn ein über BudgetPay gekaufter Artikel in Übereinstimmung mit den Rückgabebestimmungen von ShopLC zurückgegeben wird, werden alle verbleibenden unbezahlten Raten automatisch storniert, und der bezahlte Betrag wird auf die ursprüngliche Zahlungsmethode für die Bestellung zurückerstattet.
- **Rückerstattungsprozess:** Vollständige Ratenzahlungen werden innerhalb von 14 Werktagen nach Erhalt und Prüfung des zurückgegebenen Artikels an die ursprüngliche Zahlungsmethode zurückerstattet.

5.2 Anpassungen der Teilrückgabe

- **Berechnung der angepassten EMIs:** Wenn die Rückgabe nur einen Teil einer Bestellung betrifft, wird der verbleibende Ratenplan neu berechnet, um den aktualisierten Gesamtbetrag widerzuspiegeln, und der Restbetrag wird mit den letzten Raten angepasst. Zuviel gezahlte Beträge werden dem Kunden innerhalb von 14 Tagen zurückerstattet.
- **Kundenbenachrichtigung:** Der Kunde erhält eine detaillierte E-Mail, in der der neue EMI-Zeitplan, die angepassten Beträge und die anwendbaren Rückgabegutschriften aufgeführt sind.
- Gebühren und Verfahren für versäumte oder verspätete Zahlungen

6.1 Benachrichtigung und Karenzzeit

- **Warnungen bei versäumten Zahlungen:** Wenn eine Zahlung über die ersten Wiederholungsversuche hinaus versäumt wird, wird eine automatische Benachrichtigung verschickt, in der dem Kunden eine 10-tägige Nachfrist für die Zahlung eingeräumt wird.

6.2 Gebühren für verspätete Zahlungen

- **Gebührenstruktur:** Sollte der Kunde die Zahlung nicht innerhalb der Nachfrist leisten, wird eine Verspätungsgebühr erhoben. Diese Gebühr wird als Prozentsatz des überfälligen Saldos berechnet und ist in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs zur Verfügung gestellt werden, aufgeführt.

6.3 Inkassoverfahren

- **Mahnverfahren:** Wenn Zahlungen nach Ablauf der Nachfrist und der Verzugsgebühr überfällig bleiben, behält sich ShopLC das Recht vor, Inkassoverfahren einzuleiten. Dies kann weitere Kommunikationsbemühungen oder Inkassodienstleistungen durch Dritte umfassen, die den deutschen und österreichischen Finanzvorschriften entsprechen.

Verfahren für die Änderung von Zahlungsarten

7.1 Vom Kunden veranlasste Änderungen der Zahlungsmethode

- **Verfahren:** Kunden können eine Änderung ihrer Zahlungsmethode vor ihrer nächsten geplanten EMI beantragen. Dieser Antrag muss über den Kundendienst gestellt werden und beinhaltet die Überprüfung der neuen Zahlungsdaten.

7.2 Zeitpunkt des Inkrafttretens von Änderungen

- **Umsetzung:** Aktualisierungen der Zahlungsmethode werden mit dem nächsten Abrechnungszyklus wirksam. Frühere Ratenzahlungen können nicht rückwirkend angepasst werden.
- Verfahren bei strittigen Transaktionen

8.1 Einleitung der Anfechtung

- **Maßnahmen des Kunden:** Kunden können eine Transaktionsanfechtung einleiten, indem sie sich an den Kundendienst wenden oder über ihr Finanzinstitut.

8.2 Untersuchung und Lösung

- **Überprüfungsprozess:** Nach Eingang der Beanstandung prüft der Kundendienst die Einzelheiten der Transaktion und setzt sich mit dem Zahlungsanbieter in Verbindung. Alle Feststellungen werden dokumentiert.

8.3 Zeitrahmen und Ergebnis

Zeitrahmen für die Lösung: Die meisten Streitfälle werden innerhalb von 30 Tagen beigelegt. Der Kunde wird über das endgültige Ergebnis schriftlich informiert, zusammen mit etwaigen Anpassungen oder Lösungen.

Rückerstattungsverfahren für Rücksendungen

9.1 Vollständige Rückerstattung bei Rücksendungen

Rückerstattungsrichtlinie: Für alle Artikel, die im Rahmen des Rückgaberechts von ShopLC zurückgegeben werden, wird eine vollständige Rückerstattung für alle

abgeschlossenen Raten ausgestellt. Zukünftige EMIs werden storniert, um weitere Abzüge vom Kundenkonto zu verhindern.

9.2 Zeitplan für die Bearbeitung

Zeitraumen für Rückerstattungen: Rückerstattungen werden in der Regel innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt und Prüfung des zurückgegebenen Produkts bearbeitet.

9.3 Kommunikation mit dem Kunden

Eingangsbestätigung: Der Kunde erhält eine E-Mail, die den Erhalt des zurückgesandten Artikels bestätigt und den Rückerstattungsbetrag sowie ggf. Anpassungen enthält.

Formular

10.1 Einhaltung der Vorschriften und Berichterstattung

Alle in dieser SOP beschriebenen Verfahren müssen strikt eingehalten werden, um die Einhaltung der deutschen und österreichischen Finanzvorschriften zu gewährleisten. Es werden regelmäßige Prüfungen durchgeführt, um die Einhaltung zu gewährleisten, und alle Abweichungen werden in Abstimmung mit dem Compliance-Team behandelt.