— COMPLIANCE · BESCHWERDEMANAGEMENT

Beschwerde-*verfahren.*

Wie Sie eine Beschwerde einreichen, wie wir sie bearbeiten und an wen Sie sich wenden können. Transparent, wie es sein soll.

— DOKUMENTENLENKUNG

REVISIONEN

Datum	Ver.	Verfasser	Geänderte Seiten	Änderungsgrund
19.05.2026	1.0.0	**Umberto Molinari**	Alle	Ersterstellung des Dokuments

01 Begriffsbestimmungen

Beschwerde: jede ausdrückliche oder stillschweigende Äußerung von Unzufriedenheit oder Beanstandung in Bezug auf ein Verhalten oder Unterlassen der Promega Service GmbH (Workont) oder der Treezor SAS im Zusammenhang mit der Workont-Plattform oder den Diensten, unabhängig vom genutzten Kanal und auch ohne Bestehen eines Vertragsverhältnisses. Zur Gewährleistung der Nachvollziehbarkeit bittet Promega darum, die Beschwerde in Textform zu formalisieren. Nicht als Beschwerde gelten bloße Anfragen nach Informationen, Erläuterungen oder operativer Unterstützung ohne Beanstandung.

Kunde: der Unternehmer (§ 14 BGB), der mit dem Unternehmen ein vertragliches oder vorvertragliches Verhältnis hat oder hatte.

Einreicher: die Person, die die Beschwerde im eigenen oder im fremden Interesse einreicht.

Beschwerdeführer: die Person, in deren Interesse die Beschwerde eingereicht wird.

Beschwerderegister: das elektronische Werkzeug, in dem die wesentlichen Daten der Beschwerde erfasst und aufbewahrt werden.

Emittent: die Treezor SAS, ein von der Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) zugelassenes E-Geld-Institut, ausschließlicher Erbringer der über die Workont-Plattform zugänglichen Zahlungsdienste. Die aktuellen Kontaktdaten und die Modalitäten der direkten Beschwerde sind auf der Website www.treezor.com veröffentlicht und in den DETCs (Klausel 12) geregelt.

02 Der operative Ablauf der Beschwerdebearbeitung

Die Phasen des Beschwerdebearbeitungsprozesses sind:

- Phase 1 — Eingang und Annahme der Beschwerde
- Phase 2 — Erfassung der Beschwerde
- Phase 3 — Prüfung der Beschwerde
- Phase 4 — Bewertung und Ergebnis der Beschwerde
- Phase 5 — Mitteilung an den Kunden
- Phase 6 — Abschluss der Beschwerde

2.1 Phase 1 — Eingang und Annahme der Beschwerde

Die Promega Service GmbH (Workont) ist als Partner und Agent des Emittenten Treezor SAS die primäre Anlaufstelle für die Beschwerden ihrer Kunden. Der Kunde hat sich vorrangig an Promega zu wenden, bevor er den Emittenten unmittelbar kontaktiert, wie dies im Übrigen von der Treezor SAS auf ihren offiziellen Kanälen ausdrücklich empfohlen wird.

Workont® ist eine eingetragene Marke der Promega Service GmbH · Karlstraße 16, 40210 Düsseldorf, Deutschland · USt-IdNr. DE453738678
Die Promega Service GmbH handelt als Agent eines Zahlungsdienstleisters der **Treezor SAS**, einem von der ACPR zugelassenen und beaufsichtigten E-Geld-Institut (CIB 16798). Workont ist keine Bank.
Personenbezogene Daten werden gemäß DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679) und BDSG verarbeitet — privacy@workont.com · Beschwerden: complaints@workont.com. *Die übrigen genannten Marken gehören ihren jeweiligen Inhabern.*

Das Back-Office hat die Aufgabe, die von der Kundschaft eingegangenen Beschwerden anzunehmen und sie unverzüglich an die Beschwerdeabteilung weiterzuleiten. Die Beschwerdeabteilung besteht aus 2 (zwei) Personen, die mit der Bearbeitung der Beschwerden betraut sind: einem Leiter der Beschwerdeabteilung, der für die Aufsicht über die Prüfung, die Entscheidung und die abschließende Antwort an den Kunden, die Aktenführung (Record Keeping) und die Erstellung der Statistiken zuständig ist, sowie einem Sachbearbeiter Beschwerden, der zugleich die Back-Office-Funktion der Annahme wahrnimmt und für den Eingang, die Erfassung und die Prüfung der Beschwerde zuständig ist. Die Beschwerdeabteilung arbeitet funktional eigenständig und getrennt von den operativen, kommerziellen und unterstützenden Funktionen, in Übereinstimmung mit den BaFin-Anforderungen an das Beschwerdemanagement und den Vorgaben des Emittenten Treezor SAS. Die Zusammensetzung und der Personalbestand der Beschwerdeabteilung werden der Treezor SAS mitgeteilt. Die Weiterleitung erfolgt durch Zuweisung des Tickets im CRM an die Mitglieder der Beschwerdeabteilung mit entsprechender Benachrichtigung.

In Übereinstimmung mit Artikel 17.2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Workont-Dienstes wird die Beschwerde vorzugsweise in Textform über einen der folgenden offiziellen Kanäle eingereicht:

- Ausfüllen des Online-Beschwerdeformulars, das unter https://workont.com/reclami/ verfügbar ist;
- Übersendung des ausgefüllten Beschwerdeformulars — oder eines Schreibens mit denselben wesentlichen Angaben — an die eigens eingerichtete E-Mail-Adresse complaints@workont.com.

Beschwerden können über jeden Kanal eingereicht werden (Online-Formular, E-Mail, Post, Telefon oder persönlich), und keine Beschwerde darf wegen des genutzten Kanals zurückgewiesen werden. Zur Gewährleistung der Nachvollziehbarkeit bittet Promega den Kunden, die Beschwerde in Textform zu formalisieren, über das Online-Formular oder die eigens eingerichtete E-Mail-Adresse oder per Post an die Promega Service GmbH — Beschwerdeabteilung — Karlstraße 16, 40210 Düsseldorf. Wird die Beanstandung mündlich (telefonisch oder persönlich) geäußert und nimmt der Kunde die Formalisierung nicht vor, so erstellt der entgegennehmende Mitarbeiter eine schriftliche Zusammenfassung und erfasst diese im Beschwerderegister, wobei sie nach diesem Verfahren weiterbearbeitet wird. Bloße Anfragen nach operativer, kommerzieller und technischer Unterstützung — bearbeitet über die Service-Telefonnummer und die E-Mail-Adresse support@workont.com — stellen für sich genommen keine Beschwerde dar; wird jedoch über diese Kanäle eine Unzufriedenheit geäußert, so wird sie als Beschwerde im Sinne dieses Verfahrens behandelt.

Im Falle des Verlusts, des Diebstahls oder der unbefugten Nutzung einer Zahlungskarte wird die Sperrung unmittelbar vom Kunden über seinen geschützten Kundenbereich (Dashboard) im Abschnitt „Karten“ vorgenommen, indem er die betreffende Karte auswählt und die Sperrfunktion aktiviert, gemäß Artikel 10.3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Workont-Dienstes; Promega verfügt über keinen rund um die Uhr (24 Stunden) verfügbaren telefonischen Kartensperrdienst. Anfragen im Bereich des Schutzes personenbezogener Daten (Art. 15-22 DSGVO) werden über die eigens eingerichtete Adresse privacy@workont.com bearbeitet.

In den dafür vorgesehenen Bereichen ist zur Erleichterung der Kategorisierung der Anfragen und Beschwerden ein Dropdown-Menü mit den folgenden Kategorien eingefügt:

- Informationen / Beratung
- Qualität des Angebots

Workont® ist eine eingetragene Marke der Promega Service GmbH · Karlstraße 16, 40210 Düsseldorf, Deutschland · USt-IdNr. DE453738678
Die Promega Service GmbH handelt als Agent eines Zahlungsdienstleisters der **Treezor SAS**, einem von der ACPR zugelassenen und beaufsichtigten E-Geld-Institut (CIB 16798). Workont ist keine Bank.
Personenbezogene Daten werden gemäß DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679) und BDSG verarbeitet — privacy@workont.com · Beschwerden: complaints@workont.com. *Die übrigen genannten Marken gehören ihren jeweiligen Inhabern.*

- Entgelte und Gebühren
- Nichtausführung oder fehlerhafte Ausführung einer Transaktion
- Verzögerungen bei der Bearbeitung einer Transaktion
- Störungen
- Beanstandung einer Transaktion wegen fehlender Autorisierung (einschließlich Betrug, Verlust oder Diebstahl von Zahlungsmitteln)
- Probleme mit dem Konto
- Kontoeröffnung
- Kontoschließung
- Kontosperrung
- Anforderung von Debitkarten
- Verarbeitung personenbezogener Daten (DSGVO)
- Sonstiges

Gehen Beschwerden nicht über die offiziellen Kanäle, sondern über die allgemeinen Postfächer von Promega ein, so werden sie ordnungsgemäß an das eigens eingerichtete Postfach complaints@workont.com weitergeleitet. Die Nutzer werden hierüber mittels einer Eingangsbestätigung informiert, in der die Bearbeitungsfristen angegeben sind.

Der zuständige Back-Office-Mitarbeiter stellt bei Eingang sicher, dass die Meldung die erforderlichen Angaben enthält, um als „bearbeitbar“ zu gelten, das heißt:

- das Vorhandensein der Stammdaten, die die Identifizierung des Beschwerdeführers ermöglichen (Firmenname, USt-IdNr. oder Steuernummer, Anschrift, etwaige Vertretungsbefugnisse);
- die klare Angabe des von der Beschwerde betroffenen Dienstes sowie des Inhalts der Beschwerde selbst;
- soweit relevant, die Angaben zu den beanstandeten Vorgängen (Datum, Betrag, Begünstigter, Transaktions-ID) und alle für die Bewertung nützlichen Elemente.

Fehlen einige für die Annahme nützliche Angaben (und sind sie nicht eigenständig über die unternehmenseigenen Anwendungen auffindbar), so fordert der Mitarbeiter den Kunden per E-Mail auf, die Mitteilung um diese Daten zu ergänzen.

2.2 Phase 2 — Erfassung der Beschwerde

Die eingegangenen Beschwerden werden vom Back-Office-Team im Ticketing-System, das als Beschwerderegister dient, bearbeitet und „erfasst“. Die per E-Mail erhaltene Dokumentation wird darin für den gesetzlich oder aufsichtsrechtlich vorgesehenen Zeitraum und für die gesamte Dauer des Vertragsverhältnisses aufbewahrt.

Bei Eingang der E-Mail weist das Ticketing-System dem Ticket automatisch den Betreff „Beschwerde“ und eine Nummer (Case Number) zu, die der Nachverfolgung, Bearbeitung, Zuweisung und Archivierung der Anfrage dient. Das System weist automatisch zu: die Kennnummer des Case; das Fälligkeitsdatum der Beschwerdebearbeitung; die Höchstzahl an Tagen, innerhalb derer sie zu bearbeiten ist.

Workont® ist eine eingetragene Marke der Promega Service GmbH · Karlstraße 16, 40210 Düsseldorf, Deutschland · USt-IdNr. DE453738678
Die Promega Service GmbH handelt als Agent eines Zahlungsdienstleisters der **Treezor SAS**, einem von der ACPR zugelassenen und beaufsichtigten E-Geld-Institut (CIB 16798). Workont ist keine Bank.
Personenbezogene Daten werden gemäß DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679) und BDSG verarbeitet — privacy@workont.com · Beschwerden: complaints@workont.com. *Die übrigen genannten Marken gehören ihren jeweiligen Inhabern.*

Im Ticket-System ist für jede Beschwerde anzugeben:

- Eingangsdatum und Datum der Annahme der Meldung;
- Vor- und Nachname des Beschwerdeführers und des Einreichers;
- Art / Kategorie der Beschwerde;
- Bearbeitbarkeit / Nichtbearbeitbarkeit der Beschwerde;
- Status der Beschwerde (in Prüfung, stattgegeben, abgelehnt);
- Wortlaut der Beanstandung;
- Art (wirtschaftlich oder nicht wirtschaftlich) des dem Kunden entstandenen Schadens;
- Höhe des dem Kunden entstandenen Schadens (sofern beziffert oder bezifferbar);
- Angabe, ob die Beschwerde Aspekte der ausschließlichen Zuständigkeit des Emittenten Treezor SAS betrifft, zwecks Weiterleitung.

Es liegt in der Verantwortung des Mitarbeiters, dem das Ticket zugewiesen ist, die Vollständigkeit der Angaben zu überprüfen. Ist der Beschwerdeführer kein Kunde, so erfasst der Mitarbeiter dessen Stammdaten, die einem in der Erfassungsphase angelegten „Light"-Stammdatensatz zugeordnet werden. Unabhängig davon, auf welchem Wege die Beschwerde eingeht, ist sie schnellstmöglich im Beschwerderegister zu erfassen, wobei auch der betreffende Schriftwechsel gespeichert wird.

2.3 Phase 3 — Prüfung der Beschwerde

Das Back-Office ist für die Entgegennahme und Weiterleitung der Beschwerde an die Beschwerdeabteilung per E-Mail zuständig. Die Bearbeitung der Beschwerde obliegt der Beschwerdeabteilung, die für die Aktenführung und die Erstellung der beschwerdebezogenen Statistiken verantwortlich ist, welche der Treezor SAS und über diese den zuständigen Aufsichtsbehörden (ACPR und BaFin) mitzuteilen sind.

Der Kunde wird über den ordnungsgemäßen Eingang der Beschwerde durch die „Eingangsbestätigung" innerhalb von 10 (zehn) Werktagen nach Eingang informiert, im Einklang mit der vom Emittenten in seinen DETCs (Klausel 12) festgelegten Frist. Die Mitteilung erfolgt über denselben Kanal, den der Kunde genutzt hat. Die Eingangsbestätigung gibt mindestens an: die Höchstfrist, innerhalb derer die Antwort erteilt wird; die Kontaktdaten der die Beschwerde bearbeitenden Stelle; die etwaige Weiterleitung der Beschwerde an den Emittenten; die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank zu wenden, sofern die Voraussetzungen vorliegen; sowie den Link zur Beschwerdeseite (https://workont.com/reclami/). Wird die Beschwerde zugleich mit der Annahme gelöst, so erteilt der Mitarbeiter unmittelbar die Mitteilung über die Erledigung. Die in diesem Abschnitt genannten Fristen laufen ab dem Datum der Absendung der Beschwerde durch den Kunden; bei per Post übersandten Beschwerden gilt der Poststempel als Nachweis des Absendedatums.

Workont® ist eine eingetragene Marke der Promega Service GmbH · Karlstraße 16, 40210 Düsseldorf, Deutschland · USt-IdNr. DE453738678
Die Promega Service GmbH handelt als Agent eines Zahlungsdienstleisters der **Treezor SAS**, einem von der ACPR zugelassenen und beaufsichtigten E-Geld-Institut (CIB 16798). Workont ist keine Bank.
Personenbezogene Daten werden gemäß DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679) und BDSG verarbeitet — privacy@workont.com · Beschwerden: complaints@workont.com. *Die übrigen genannten Marken gehören ihren jeweiligen Inhabern.*

Betrifft die Beschwerde Aspekte der ausschließlichen Zuständigkeit des Emittenten Treezor SAS (z. B. Ausführung von SEPA-Überweisungen, Lastschriften, Sperrung und Funktionsweise der Karten, nicht autorisierte Vorgänge, Chargebacks, Kontoführung, Sicherung der Gelder), so leitet Promega die Beschwerde unverzüglich an den Emittenten an die eigens eingerichtete Adresse reklamationen@treezor.com weiter, damit dieser die Bewertung für die in seine Zuständigkeit fallenden Aspekte gemäß den in den DETCs vorgesehenen Verfahren vornimmt. Nur nachrangig und nachdem er die Beschwerde bei Promega ohne zufriedenstellende Antwort eingereicht hat, behält der Kunde die Möglichkeit, sich gemäß den in den DETCs (Klausel 12) vorgesehenen Modalitäten unmittelbar an den Emittenten zu wenden.

Gemäß § 62 Abs. 3 ZAG und Art. 101 der Richtlinie (EU) 2015/2366 (PSD2) erteilt das Unternehmen dem Kunden innerhalb von 15 (fünfzehn) Werktagen nach Eingang eine Antwort. In Ausnahmefällen, die nicht von Promega zu vertreten sind, wird eine begründete Zwischenantwort erteilt; in jedem Fall wird die endgültige Antwort innerhalb von 35 (fünfunddreißig) Werktagen nach Eingang der Beschwerde erteilt. Für Beschwerden, die keinen von der PSD2 erfassten Dienst betreffen (z. B. KYC/KYB, Kontowechselservice und vergleichbare Sachverhalte), wird die endgültige Antwort so rasch wie möglich und ohne schuldhaftes Zögern, in jedem Fall jedoch innerhalb von 60 (sechzig) Werktagen nach Eingang erteilt, unter Beachtung der allgemeinen verbraucherschutzrechtlichen Fristen der deutschen Rechtsordnung. Die Fristen werden von den Mitarbeitern über das Ticketing-System überwacht, das bei den relevanten Fristen automatische Hinweise (Alerts) erzeugt.

2.4 Phase 4 — Bewertung des Ergebnisses der Beschwerde

Nach Abschluss der Prüfungsphase erfolgt die Bewertung des Ergebnisses. Wird die Beschwerde als begründet erachtet, ergreift das Unternehmen alle auf ihre Behebung gerichteten Maßnahmen; wird sie als unbegründet erachtet, wird eine angemessene Begründung der Ablehnung erteilt. Obliegt die materielle Entscheidung aufgrund der Art der Beschwerde dem Emittenten Treezor SAS, so übernimmt Promega das Ergebnis auf Grundlage der vom Emittenten erhaltenen Mitteilung und übermittelt es an den Kunden weiter.

2.5 Phase 5 — Mitteilung an den Kunden

Nach Abschluss der Bewertung wird dem Kunden in Textform über denselben Kanal, der für die Übermittlung der Beschwerde genutzt wurde, eine Mitteilung erteilt. Die Mitteilung enthält die Zusammenfassung der Beschwerde, das Ergebnis (stattgegeben, teilweise stattgegeben, abgelehnt), die Begründung, die etwaigen ergriffenen Maßnahmen sowie die Information über die Verfahren der außergerichtlichen Streitbeilegung und der Aufsicht (vgl. Abschnitt 4).

2.6 Phase 6 — Abschluss der Beschwerde

Nach der Mitteilung an den Kunden wird der Status der Beschwerde im Register aktualisiert, womit das Verfahren abgeschlossen wird. Im Falle einer weiteren Beschwerde wird, sofern die Antwort in erster Instanz als nicht zufriedenstellend erachtet wird, der Vorgang wiedereröffnet und die dokumentarische Verknüpfung mit der vorherigen Beschwerde im Register aufrechterhalten.

Workont® ist eine eingetragene Marke der Promega Service GmbH · Karlstraße 16, 40210 Düsseldorf, Deutschland · USt-IdNr. DE453738678
Die Promega Service GmbH handelt als Agent eines Zahlungsdienstleisters der **Treezor SAS**, einem von der ACPR zugelassenen und beaufsichtigten E-Geld-Institut (CIB 16798). Workont ist keine Bank.
Personenbezogene Daten werden gemäß DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679) und BDSG verarbeitet — privacy@workont.com · Beschwerden: complaints@workont.com. *Die übrigen genannten Marken gehören ihren jeweiligen Inhabern.*

03 Verwaltung des Beschwerdearchivs

Die Verwaltung des Beschwerdearchivs in seiner papiergebundenen und elektronischen Form obliegt der Beschwerdeabteilung. Das Beschwerderegister, die betreffenden Beschwerden und die Antworten werden elektronisch in der technologischen Infrastruktur der Promega Service GmbH aufbewahrt, und zwar zehn Jahre gemäß § 257 HGB und § 147 AO sowie fünf Jahre für die geldwäscherechtliche Dokumentation gemäß § 8 GwG. Auch für etwaige papiergebundene Beschwerden wird dieselbe Archivierungsweise durch Digitalisierung und Übermittlung an das Unternehmen angewandt. Die Beschwerdeabteilung ist für die Erstellung der beschwerdebezogenen Statistiken verantwortlich, die der Treezor SAS und über diese den zuständigen Aufsichtsbehörden (ACPR und BaFin) mitzuteilen sind.

04 Verfahren der Streitbeilegung

Die Promega Service GmbH hat auf ihrer Website ein Informationsblatt zum Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren erstellt und veröffentlicht, um die Kunden über die im Falle von Beschwerden oder Streitigkeiten im Zusammenhang mit den erhaltenen Diensten zu befolgenden Prozesse und Verfahren zu informieren. Ist der Kunde mit der von Promega erhaltenen Antwort nicht zufrieden oder hat er innerhalb der in Abschnitt 2.3 genannten Fristen keine Antwort erhalten, so kann er sich an die folgenden Stellen wenden:

4.1 Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Für Streitigkeiten im Zusammenhang mit Zahlungs- und E-Geld-Diensten kann sich der Kunde — auch als Unternehmer/Geschäftskunde — an die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank wenden, eine staatliche Schlichtungsstelle, deren Zuständigkeit im Bereich der Zahlungsdienste sich kraft Gesetzes (§ 14 UKlaG) neben Verbrauchern auch auf Unternehmer erstreckt. Die Treezor SAS erklärt in ihren DETCs (Klausel 13) ihre Teilnahme am außergerichtlichen Schlichtungsverfahren vor dieser Stelle. Die Modalitäten der Anrufung, die aktuellen Kontaktdaten und das Merkblatt zum Verfahren sind unter www.bundesbank.de veröffentlicht.

4.2 BaFin — Anzeige im Bereich der Aufsicht

Der Kunde kann darüber hinaus bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) gemäß § 60 ZAG Anzeigen wegen mutmaßlicher Verstöße gegen die für Zahlungsdienstleister geltenden Vorschriften einreichen. Die Anzeige bei der BaFin hat keinen Schlichtungscharakter, sondern stellt eine aufsichtsrechtliche Maßnahme dar. Die aktuellen Kontaktdaten und die Modalitäten der Anzeige sind unter www.bafin.de veröffentlicht.

Workont® ist eine eingetragene Marke der Promega Service GmbH · Karlstraße 16, 40210 Düsseldorf, Deutschland · USt-IdNr. DE453738678
Die Promega Service GmbH handelt als Agent eines Zahlungsdienstleisters der **Treezor SAS**, einem von der ACPR zugelassenen und beaufsichtigten E-Geld-Institut (CIB 16798). Workont ist keine Bank.
Personenbezogene Daten werden gemäß DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679) und BDSG verarbeitet — privacy@workont.com · Beschwerden: complaints@workont.com. *Die übrigen genannten Marken gehören ihren jeweiligen Inhabern.*

4.3 Nachrangige Beschwerde beim Emittenten Treezor SAS

Nur nachrangig gegenüber der bei Promega eingereichten Beschwerde und für die Fragen der ausschließlichen Zuständigkeit des Emittenten behält der Kunde die Möglichkeit, sich unmittelbar an die Treezor SAS zu wenden. Modalitäten, Kanäle, Kontaktdaten und Fristen der direkten Beschwerde sind in den DETCs (Klausel 12) geregelt, die unter www.treezor.com veröffentlicht sind, sowie in den unter www.treezor.com (Bereich „Kontakt“) veröffentlichten Servicekanälen.

4.4 Aufsichtsbehörde für den Schutz personenbezogener Daten

Betrifft die Beschwerde die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Promega, so hat der Kunde — unbeschadet der Möglichkeit, sich an den Verantwortlichen unter der Adresse privacy@workont.com zu wenden — das Recht, gemäß Art. 77 DSGVO bei der zuständigen Aufsichtsbehörde Beschwerde einzulegen. Da es sich um einen Verantwortlichen mit Sitz in Düsseldorf handelt, ist die federführende Aufsichtsbehörde (Art. 56 und 60 DSGVO) die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen (LDI NRW) — Kavalleriestraße 2-4, 40213 Düsseldorf, poststelle@ldi.nrw.de, www.ldi.nrw.de. Der italienische Kunde kann sich gleichwohl an die italienische Datenschutzbehörde (Garante per la protezione dei dati personali, www.garanteprivacy.it) wenden. Für die Verarbeitungen der Treezor SAS wendet sich der Kunde an den Datenschutzbeauftragten unter der Adresse dpo@treezor.com.

4.5 Ordentliche Gerichtsbarkeit

Das Recht des Kunden, die zuständige ordentliche Gerichtsbarkeit anzurufen, bleibt im Rahmen des Artikels 26 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Workont-Dienstes unberührt. Für sämtliche Streitigkeiten vereinbaren die Parteien die Zuständigkeit der Gerichte in Düsseldorf (Deutschland): Ist der Kunde Kaufmann, so ist dieser Gerichtsstand gemäß § 38 Abs. 1 ZPO ausschließlich zuständig; in den übrigen Fällen, insbesondere im Verhältnis zu in anderen EU-Mitgliedstaaten ansässigen Kunden, wird die Zuständigkeit als Gerichtsstandvereinbarung gemäß Art. 25 der Verordnung (EU) Nr. 1215/2012 (Brüssel Ia) vereinbart. Die Befugnis von Promega und des Emittenten, den allgemeinen Gerichtsstand des Kunden anzurufen, bleibt unberührt.

4.6 Zweck dieses Informationsblatts

Die wesentlichen Zwecke und der Nutzen eines Informationsblatts zum Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren umfassen:

- **Transparenz und Information** — klare und ausführliche Informationen darüber, wie Beschwerden einzureichen sind, welche Kanäle zur Verfügung stehen und wie die Meldungen bearbeitet werden.
- **Rechte des Kunden** — Darstellung der Rechte der Kunden im Beschwerdefall, einschließlich der erwarteten Antwortfristen, der Möglichkeit der Anrufung externer Stellen und der Anzeige bei der BaFin.
- **Beschwerdebearbeitungsprozess** — Beschreibung des internen Prozesses von Promega zur Bearbeitung der Beschwerden und der Schritte zur Lösung der aufgeworfenen Fragen.

Workont® ist eine eingetragene Marke der Promega Service GmbH · Karlstraße 16, 40210 Düsseldorf, Deutschland · USt-IdNr. DE453738678
Die Promega Service GmbH handelt als Agent eines Zahlungsdienstleisters der **Treezor SAS**, einem von der ACPR zugelassenen und beaufsichtigten E-Geld-Institut (CIB 16798). Workont ist keine Bank.
Personenbezogene Daten werden gemäß DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679) und BDSG verarbeitet — privacy@workont.com · Beschwerden: complaints@workont.com. *Die übrigen genannten Marken gehören ihren jeweiligen Inhabern.*

- **Verantwortung und Engagement von Promega** — die Verpflichtung, Beschwerden fair und zeitnah zu behandeln, mit Einzelheiten dazu, wie die Dienste als Reaktion auf eingegangene Beschwerden verbessert werden.
- **Gütliche Streitbeilegung** — wie Promega die gütliche Beilegung fördert, etwa durch Mediation oder Verhandlung.

Im Kern ist es ein zentrales Instrument zur Förderung von Transparenz, Vertrauen und Fairness in den Beziehungen zwischen Promega und seinen Kunden, das dazu beiträgt, etwaige Probleme wirksam und gerecht zu lösen.

Workont® ist eine eingetragene Marke der Promega Service GmbH · Karlstraße 16, 40210 Düsseldorf, Deutschland · USt-IdNr. DE453738678
Die Promega Service GmbH handelt als Agent eines Zahlungsdienstleisters der **Treezor SAS**, einem von der ACPR zugelassenen und beaufsichtigten E-Geld-Institut (CIB 16798). Workont ist keine Bank.
Personenbezogene Daten werden gemäß DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679) und BDSG verarbeitet — privacy@workont.com · Beschwerden: complaints@workont.com. *Die übrigen genannten Marken gehören ihren jeweiligen Inhabern.*