

## **Email Paypal: 25.03.2020**

Wir durchleben gerade so noch nie dagewesene Zeiten. Die COVID-19-Pandemie hat Auswirkungen auf die Gesundheit der Menschen, die uns am Herzen liegen, die Unternehmen, auf die wir uns verlassen, die Stabilität der Weltwirtschaft sowie unseren Alltag. Angesichts dieser besonderen und immer größeren Herausforderungen, die wir alle momentan meistern müssen, möchten wir von PayPal Ihnen unsere Unterstützung zusichern.

### **Wir leben Solidarität, die zusammenschweißt**

In unserer über 20-jährigen Unternehmensgeschichte haben wir gemeinsam mit Ihnen die Auswirkungen zahlreicher Krisen in allen Teilen der Welt durchlebt und unsere Mitarbeiter, Kunden und Partner dabei stets tatkräftig unterstützt. Dieses Engagement wollen wir auch angesichts einer Pandemie, die zweifellos in die Geschichtsbücher eingehen wird, nicht abreißen lassen.

Zahlreiche Unternehmen setzen sich derzeit verstärkt füreinander ein, denn kein Unternehmen kann diese Krise im Alleingang bewältigen. Aus diesem Grund appellieren wir an alle Akteure des Finanzsektors, sich zusammenzuschließen, um denjenigen zu helfen, die von der gegenwärtigen Krise am stärksten betroffen sind. Dabei ist es uns wichtig, unsere Mitarbeiter zu unterstützen, aber auch unseren Kunden so gut wie möglich unter die Arme zu greifen. In letzter Zeit haben wir ein hohes Maß an Großzügigkeit und Freundlichkeit, generationenübergreifende Unterstützung und Solidarität sowie bemerkenswerte menschliche Stärke gesehen. Gerade in Zeiten wie diesen lässt sich mit Mut, Großzügigkeit und Durchhaltevermögen viel bewegen.

### **Wir sind für unsere Kunden da**

Wenn Sie als PayPal-Kunde sich nicht sicher sind, wie Sie die monatliche Rate für Ihre PayPal Ratenzahlung leisten sollen, oder wenn Sie wissen möchten, wie Sie sicher und kostengünstig Geld an Freunde und Familie senden können, sind wir gerne für Sie da. Besuchen Sie unser Hilfe-Center oder klicken Sie auf einer beliebigen PayPal-Seite oder in einer unserer E-Mails auf „Hilfe und Kontakt“, um Antworten auf Ihre Fragen zu finden.

Wir möchten Sie auch in diesen wirtschaftlich ungewissen Zeiten mit sicheren und kostengünstigen Services unterstützen:

- Mit PayPal können Sie schnell, einfach und sicher Geld an Freunde und Familie senden und Geld erhalten – und das gebührenfrei innerhalb Deutschlands.
- Mit Xoom können Sie ebenso schnell und sicher Freunde und Verwandte im Ausland finanziell unterstützen.
- Außerdem können Sie mit PayPal online oder über Ihr Smartphone an gemeinnützige Einrichtungen spenden, die sich im Kampf gegen COVID-19 engagieren.
- Beim Online-Shopping helfen können gegebenenfalls unser PayPal-Käuferschutz und unser Service Kostenlose Retouren helfen.
- Weitere Informationen zu unseren Produkten und Services finden Sie auf den Websites von PayPal und Xoom oder in den jeweiligen Apps.

## **Wir unterstützen kleine Unternehmen, das Rückgrat unserer Wirtschaft**

Digitales Bezahlen ist für Unternehmen aller Größen inzwischen zu einem wichtigen Erfolgsfaktor geworden, da immer mehr Unternehmen und ihre Kunden neue mobile und stationäre Bezahlösungen nutzen. Beim Erschließen neuer Vertriebswege stellen immer mehr Unternehmen fest, dass der digitale Zahlungsverkehr eine sichere und zuverlässige Möglichkeit ist, um Zahlungen zu empfangen. Wir suchen ständig nach Möglichkeiten, um unseren kleinen Händlern dabei zu helfen, durch diese Zeiten zu steuern, und passen bestehende Produkte fortlaufend an die jeweiligen Bedingungen und Kundenbedürfnisse an. In dieser ungewissen Zeit kann PayPal Zugang zu 305 Millionen aktiven Kundenkonten auf der ganzen Welt bieten und dafür sorgen, dass Ihre Transaktionen sicher, zuverlässig und mit der Chance auf hohe Konversionsraten abgewickelt werden können. Wir haben Sie bislang bei jedem Schritt begleitet, um Ihnen die Zuverlässigkeit, die Sicherheit und den Service zu bieten, den Sie benötigen, und stehen Ihnen auch weiterhin mit Rat und Tat zur Seite.

Wenn Sie als Geschäftskunde PayPal oder iZettle nutzen und gerade einen ungewöhnlich hohen Druck auf Ihren Cashflow spüren, können Ihnen unsere PayPal-Finanzierungslösungen für Unternehmen helfen. Unsere Kundenservicemitarbeiter beraten Sie gerne. Näheres erfahren Sie auf der Website von PayPal.

Ich hoffe, dass auch Sie gemeinsam mit PayPal den Online-Handel sowie diejenigen Händler unterstützen, die derzeit daran arbeiten, ihr Geschäftsmodell so anzupassen, dass sie weiter für Sie da sein können.

## **Wir kümmern uns um unsere Mitarbeiter, die jeden Tag für Sie da sind**

Damit Ihnen unsere PayPal-Mitarbeiter auch in diesen Krisenzeiten den Service bieten können, den Sie von uns benötigen und erwarten, ist es wichtig, dass wir sie dabei entsprechend unterstützen. Angesichts der Ausbreitung von COVID-19 haben wir Maßnahmen ergriffen, um das Wohlergehen und die finanzielle Absicherung unserer Mitarbeiter zu gewährleisten, damit sie gesund bleiben und gleichzeitig für unsere Kunden da sein können. Viele unserer Mitarbeiter arbeiten inzwischen im Home-Office und auch für unsere Kundenservicemitarbeiter schaffen wir derzeit Strukturen, damit sie von zu Hause aus arbeiten können. Während dieser Übergangsphase kann es bei Anfragen per Telefon oder E-Mail zu längeren Wartezeiten kommen. Sofortige Antworten auf viele Ihrer Fragen finden Sie in der Zwischenzeit in unserem Hilfe-Center. Wir bedanken uns für Ihre Geduld und Ihr Verständnis. Durch unser Engagement bei der Unterstützung unserer Mitarbeiter möchten wir gleichzeitig gewährleisten, dass wir auch unsere Kunden in diesen unsicheren Zeiten unterstützen können.

## **Was wir sonst noch für Sie tun**

Wir wissen, dass die aktuelle Situation für Verbraucher und Unternehmen jeder Größe einen enormen Belastungstest bedeutet und dass sich einige von Ihnen in einer ernstzunehmenden Notlage befinden. Wir bemühen uns deshalb fortlaufend um neue Lösungen, die Ihren Bedürfnissen entsprechen, und nutzen unsere Technologien und Ressourcen, um Sie bestmöglich zu unterstützen. Weiterführende Informationen, wie Ihnen

unserer Produkte und Tools in dieser ungewöhnlichen Zeit helfen können, finden Sie im PayPal Newsroom Hub.

Danke, dass Sie PayPal nutzen und uns weiterhin Ihr Vertrauen schenken.

Ihr  
Dan Schulman