SozialFactoring

Informationen zum Beschwerdeverfahren

Unser höchstes Bedürfnis ist es, Sie als zufriedenen Kunden zu sehen. Sie haben sich für ein Produkt der SozialFactoring GmbH entschieden und wir möchten uns für das damit entgegengebrachte Vertrauen bedanken. Sollten Sie jedoch einmal nicht mit unseren Leistungen zufrieden sein, möchten wir Sie bitten, sich mit uns in Verbindung zu setzen.

Haben Sie Fragen, Bedenken oder Beschwerden? Möchten Sie uns Feedback geben? Dann wenden Sie sich bitte Online über unser Beschwerdesystem (www.sozialfactoring.de/compliance), per Telefon oder per Post an uns: Sozialbank AG, Beschwerdemanagement, Konrad-Adenauer-Ufer 85, 50668 Köln
Telefon: 0221 973560, E-Mail: beschwerden@sozialbank.de.

Unser Anspruch ist es, Ihr Anliegen schnell zu klären und Ihnen auf der Grundlage einer intensiven Recherche der vorhandenen Fakten eine objektive Beantwortung zukommen zu lassen. Alle Anfragen werden zentral in unserem Hause erfasst und schnellstmöglich bearbeitet, bitte übermitteln Sie uns daher Ihre vollständigen Kontaktdaten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung hängt insbesondere von der Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter, wie beispielsweise unserer externen Dienstleister ab. Sie erhalten in der Regel innerhalb einer Woche eine Eingangsbestätigung. Grundsätzlich streben wir eine abschließende Beantwortung einer Beschwerde innerhalb von 3 Wochen an. Sollte es dennoch einmal zu einer Verzögerung kommen, werden wir Sie kurzfristig mit einem Zwischenbescheid informieren.

Bitte wenden Sie sich mit einer Problemstellung zunächst an uns, bevor Sie ein Verfahren bei den unten aufgeführten Beschwerdestellen einleiten. Vieles lässt sich auf dem direkten persönlichen Weg klären.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienste-aufsichtsgesetzes), besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen.

Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich.
Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter:
https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschweren/BeiBaFinbeschweren_node.html Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.