

Beschwerdebearbeitung der First Data GmbH

Um Ihre Beschwerde möglichst zeitnah und transparent für Sie zu prüfen und zu beantworten bitte wir Sie den zugrundeliegenden Sachverhalt und Ihr Anliegen möglichst konkret zu schildern.

Ferner sollten Sie uns für mögliche Rückfragen Ihre aktuellen Kontaktdaten mitteilen, sofern uns diese nicht bereits vorliegen.

Wie ist die Einreichung vorzunehmen?

Dies können Sie über verschiedene Wege tun.

- Persönlich über Ihren Berater
- Telefonisch: unter 01806 22558800 (Unabhängig von der Dauer des Anrufes 0,20€ aus dt. Festnetzen und 0,60€ aus dt. Mobilfunknetzen)
- E-Mail: Schreiben Sie uns an info@telecash.de
- Schriftlich: FDR Limited LLC Zweigniederlassung Deutschland, Nelson-Mandela-Platz 18, 90459 Nürnberg

Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde. Können wir Ihre Beschwerde nicht direkt lösen, bestätigen wir Ihnen den Eingang. Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt unvoreingenommen auseinander. In diesem Zusammenhang führen wir notwendige Recherchen durch und prüfen alle relevanten Informationen. Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer gem. §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) werden wir grundsätzlich spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantworten.

Können wir ausnahmsweise innerhalb der vorgenannten Frist Ihre Beschwerde nicht beantworten, werden wir Sie hierüber, über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer informieren. Eine Beschwerde in Bezug auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer oder Artikel 248 EGBGB werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantworten.

Wie endet das Beschwerdeverfahren?

Auf der Basis unserer Recherchen prüfen wir Ihre Beschwerde. Unsere Leitlinie ist es, eine faire Lösung zu finden.

Beschwerdemöglichkeit bei Dritten

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Str. 108, 53117

Bonn und Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main

Tel.: +49 (0) 228 4108-0

Fax: +49 (0) 228 4108-1550

E-Mail: poststelle@bafin.de

<http://www.bafin.de>