

## BESCHWERDEMANAGEMENT-SYSTEM

### Hintergrund

Die Kundenzufriedenheit hat für unser Unternehmen und alle unsere Mitarbeiter einen hohen Stellenwert, dafür setzen wir uns täglich ein. Sollten Sie dennoch mit unserer Leistung oder unserem Service einmal nicht zufrieden sein oder falls Sie Anregungen für uns haben, wenden Sie sich bitte jederzeit gern an uns. Ebenfalls freuen wir uns, wenn Sie uns auch Ihre guten Erfahrungen mitteilen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

### Wie können Sie Ihre Beschwerde an uns richten?

Sie können Ihre Beschwerde elektronisch, mündlich oder schriftlich an uns richten. Sie erreichen uns hierzu unter folgenden Kontaktdaten:

➤ Per E-Mail.

- o Sie können eine E-Mail an folgende Adresse schicken: [Beschwerden@younited-credit.de](mailto:Beschwerden@younited-credit.de)

➤ Per Telefon :

- o Sie erreichen unseren Kundenservice unter 089-120840855

➤ Per Postweg an die folgende Adresse:

YOUNITED S.A.– Niederlassung Deutschland

Rundfunkplatz 2

80335 München

### Ablauf der Beschwerdebearbeitung

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Unser Anliegen hierbei ist stets, Ihre Beschwerde so schnell wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder, unter Umständen, der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter ab.

YOUNITED bestätigt den Eingang Ihrer Beschwerde regelmäßig spätestens innerhalb von 5 Werktagen. Die Bestätigung erhalten Sie per E-Mail oder per Post.

Außer beim Vorliegen besonderer Umstände, die Ihnen dann begründet werden, teilt Ihnen YOUNITED die Antwort auf Ihre Beschwerde innerhalb einer Frist von höchstens 10 Werktagen (nach dem Datum des Eingangs Ihrer Beschwerde) mit, in der Hoffnung, dass diese Sie zufriedenstellt. Sollte uns die Beantwortung innerhalb dieser Frist nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber ebenfalls benachrichtigen und Ihnen ein voraussichtliches Abschlussdatum nennen.

Die Beantwortung Ihrer Anfragen zum Ablauf der Bearbeitung der Beschwerde erfolgt selbstverständlich kostenlos.

### **Hinweise zum Datenschutz**

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter <https://de.younited-credit.com/datenschutzerkl%C3%A4rung>.

### **Hinweis gemäß Online-Streitbeilegungs-Verordnung**

Nach geltendem Recht sind wir verpflichtet, Verbraucher auf die Existenz der Europäischen Online-Streitbeilegungs-Plattform hinzuweisen, die für die Beilegung von Streitigkeiten genutzt werden kann, ohne dass ein Gericht eingeschaltet werden muss. Für die Einrichtung der Plattform ist die Europäische Kommission zuständig. Die Europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform ist hier zu finden: <http://ec.europa.eu/odr>. Unsere E-Mail lautet: [info@younited-credit.de](mailto:info@younited-credit.de)