



Kontaktmöglichkeit FWU Payment

Die FWU Payment GmbH wird alles daran setzen, zu Ihrer größtmöglichen Zufriedenheit zu arbeiten. Wir stehen Ihnen auch im Falle von Beschwerden jederzeit zur Verfügung.

Um Ihre Beschwerde bearbeiten zu können, können Sie sich über die folgenden Wege an uns wenden:

Post: FWU Payment GmbH
Boschetsrieder Str. 67
D - 81379 München

Telefon: +49 89 74 85 88 0

Fax: +49 89 74 85 88 94

E-Mail: backoffice@forwardyou.com

Wir bearbeiten Ihre Beschwerde individuell und werden diese Beschwerde in der Regel innerhalb von 10 Arbeitstagen ab Eingang der Beschwerde beantworten. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.

Ihre Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer gemäß §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (**BGB**) oder gemäß Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (**EGBGB**) werden wir grundsätzlich innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantworten. Sollten wir in Ausnahmefällen Ihnen nicht innerhalb dieser Frist antworten, werden wir Sie mittels eines vorläufigen Antwortschreibens über die Gründe und die voraussichtlich noch benötigte Bearbeitungsdauer informieren. Ihre Beschwerde in Bezug auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer oder Artikel 248 EGBGB werden wir in keinem Fall später als 35 Arbeitstage nach Eingang Ihrer Beschwerde abschließend beantworten.

Sollten wir zu keiner für Sie zufriedenstellenden Lösung kommen, haben Sie immer die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen oder sich mit Ihrer Beschwerde an andere, unparteiische Stellen zu wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Straße: Graurheindorfer Straße 108

Postleitzahl: 53117 Bonn

Telefon: +49 (0) 228 / 4108 - 0

Fax: + 49 (0)228 4108-1550

E-Mail: poststelle@bafin.de

FWU Payment GmbH