

Informationsblatt Beschwerdegrundsätze.

Dein Anliegen zählt - Unser Umgang mit Beschwerden.

Unsere Philosophie.

PAIR Finance verfolgt eine klare Mission: Wir möchten die Finanzwelt im Bereich des Forderungsmanagements durch innovative Technologien und einen menschlichen Ansatz neu gestalten. Beschwerden sind für uns nicht nur ein Weg, um Probleme zu lösen, sondern auch eine wertvolle Gelegenheit, unsere Prozesse kontinuierlich zu verbessern und unsere Philosophie der kundenfreundlichen Forderungseinziehung zu leben. Jede Beschwerde ist für uns ein Impuls, um zu lernen, besser zu werden und die Zufriedenheit unserer Kunden langfristig zu sichern.

Warum sind deine Rückmeldungen wichtig für uns?

Bei PAIR Finance betrachten wir Beschwerden als einen zentralen Bestandteil unseres Qualitätsmanagements. Sie helfen uns:

Probleme zu identifizieren und zu lösen: Jede Beschwerde wird sorgfältig geprüft, um sicherzustellen, dass ggf. aufgetretene Missstände behoben werden.

Insbesondere auch die Einhaltung des Datenschutzrechts in jeder Hinsicht ist essentiell für uns. So wie es uns wichtig ist, dass sorgsam mit unseren Daten umgegangen wird, ist es uns in deinem Interesse und aller Beteiligten wichtig und unser Standard, dass ordnungsgemäß, transparent und so schnell wie möglich deinen datenschutzrechtlichen Anliegen (insbesondere gemäß Art. 15 bis 22 DSGVO) nachgekommen wird.

Prozesse zu verbessern: Alle Beschwerdeinhalte werden in einem zentralen Beschwerderegister erfasst und nach Kategorien geordnet. Auf Basis dieser Daten analysieren wir regelmäßig die Ursachen und entwickeln gezielte Maßnahmen zur Prozessoptimierung.

Aus Fehlern zu lernen: Die Ergebnisse unserer Analysen und die daraus abgeleiteten Maßnahmen werden monatlich mit der Geschäftsleitung bzw dem oberen Management besprochen, um nachhaltige Verbesserungen sicherzustellen.

Qualität zu sichern: Beschwerden sind ein wichtiger Indikator für die Qualität unserer Dienstleistungen und helfen uns, unsere Standards weiter zu erhöhen.

Unser Umgang mit Beschwerden.

1. Einreichen deiner Beschwerde

Du kannst deine Beschwerde über folgende Kanäle einreichen:

Online: Nutze unser digitales Beschwerdeformular unter Feedback.

E-Mail: Schreibe uns direkt an customercare@pairfinance.com.

Postalisch: Falls du uns nicht über unser Online-Formular oder per E-Mail kontaktieren kannst, sende deine Beschwerde bitte an:

PAIR Finance GmbH
Team Customer Advocacy
Knesebeckstraße 62-63

10719 Berlin

2. Besonderheit bei datenschutzrechtlichem Bezug:

Für besondere datenschutzrechtliche Anliegen erreichst du unser operatives Datenschutzteam, das dein Anliegen unverzüglich überprüft, am besten direkt per E-Mail an: datenschutz@pairfinance.de.

Solltest du dich an unseren Datenschutzbeauftragten wenden wollen, kannst du auch den postalischen Weg wählen an:

PAIR Finance GmbH
Datenschutzbeauftragter DE
Knesebeckstraße 62-63
10719 Berlin

3. Was sollte deine Beschwerde enthalten?

Damit wir deine Beschwerde effizient bearbeiten können, stelle bitte sicher, dass folgende Informationen enthalten sind:

- Eine klare Beschreibung deiner Einwände
- Dein gewünschtes Ergebnis der Beschwerde
- Zur besseren Zuordnung deines Sachverhalts gib bitte unser Aktenzeichen (bzw. alle in Bezug auf Dein Anliegen) an, das du in unserer Kommunikation findest.
- Falls die Beschwerde durch einen Vertreter (z..B. Verwandten) eingereicht wird, füge bitte die entsprechende Vollmacht bei. Gleiches soll auch passieren, wenn du dich dazu entscheidest, dich anwaltlich vertreten zu lassen.

4. Unser Bearbeitungsprozess

Wir kontaktieren dich - sofern wir über deine E-Mail-Adresse verfügen - per E-Mail, sobald deine Beschwerde bei uns eingegangen ist.

Jede Beschwerde wird individuell geprüft und notwendige Recherchen durchgeführt. Sollten wir zusätzliche Informationen benötigen, kontaktieren wir dich ebenfalls grundsätzlich per E-Mail.

Falls wir keine Rückmeldung von dir erhalten, kann deine Beschwerde von uns geschlossen werden, da wir ggf. wegen fehlender benötigter Informationen keine sinnvolle Prüfung vornehmen können. Wenn du zu einem späteren Zeitpunkt mit dem Beschwerdevorbringen fortfahren möchtest, setzen wir die Bearbeitung fort bzw. recherchieren neu.

5. Regelmäßige Auswertungen und Verbesserungen

Alle eingehenden Beschwerden werden systematisch erfasst und analysiert:

Beschwerderegister:

Wir führen ein elektronisches Beschwerderegister, das alle Vorgänge inhaltlich revisionssicher dokumentiert. Beschwerden werden nach Art und Kategorie kategorisiert und können gezielt ausgewertet werden.

Qualitäts- und Legal-Reporting:

Monatlich erstellen wir Berichte, die sowohl einfache als auch formelle Beschwerden umfassen. Diese Berichte werden der Geschäftsleitung bzw. oberen Management vorgelegt und dienen als Grundlage für strategische Entscheidungen und Prozessverbesserungen.

Maßnahmenableitung:

Auf Basis der Analysen leiten wir gezielte Maßnahmen ab, um Schwachstellen zu beheben und die Qualität unserer Dienstleistungen zu sichern.

Verweis auf Aufsichtsbehörden.

Gern möchten wir dir direkt helfen und dein Anliegen klären. Falls du mit der Bearbeitung jedoch nicht zufrieden bist, kannst du dich auch jederzeit an die jeweils zuständige Aufsichtsbehörde wenden. Die für uns zuständigen Aufsichtsbehörden überwachen die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben und stehen dir als unabhängige Stellen zur Verfügung.

Inkassodienstleistungen

Die PAIR Finance GmbH ist ein Inkassodienstleister gemäß §10 Abs. 1 Nr. 1 Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) und im [Rechtsdienstleistungsregister](#) registriert. Die Behörde, die für die Aufsicht der PAIR Finance GmbH in Bezug auf die Erbringung von Inkassodienstleistungen zuständig ist, ist das Bundesamt für Justiz.

Aufsichtsbehörde in Bezug auf Inkassodienstleistungen:

Bundesamt für Justiz
Referat VII 5 (RDG)
Adenauerallee 99 – 103
53113 Bonn
Deutschland
E-Mail: RDG@bfj.bund.de
www.bundesjustizamt.de

Kreditdienstleistungen

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) ist zuständig, soweit es sich bei der deiner Beschwerde zugrundeliegenden Forderung um eine notleidende Kreditforderung handelt, die ursprünglich bei bzw. mit einer Bank/einem Kreditinstitut (z.B. Klarna) entstanden ist und PAIR Finance im Auftrag eines Kreditkäufers (z. B. Liquandum Capital II GmbH) diese Forderung bearbeitet. Nur in dieser Konstellation agiert die PAIR Finance GmbH als Kreditdienstleister aufgrund ihrer dafür vorliegenden Erlaubnis gemäß § 10 Kreditwesengesetz (KrWG). Nur für diesen umgrenzten Bereich ist die BaFin zuständig. Ansonsten ist weiter das BfJ Aufsichtsbehörde (siehe oben).

Aufsichtsbehörde in Bezug auf Kreditdienstleistungen:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn
Deutschland
Telefon: (0228) 4108-0
E-Mail: poststelle@bafin.de
www.bafin.de

Umgang mit Daten/Datenschutz

Die Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit (BlnBDI) ist zuständig, soweit sich deine Beschwerde auf einen vermeintlichen Verstoß gegen das Datenschutzrecht bezieht.

Aufsichtsbehörde in Bezug auf Datenschutz::

Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit
Alt-Moabit 59–61
10555 Berlin
Eingang: Alt-Moabit 60
Telefon: +49 30 13889-0

E-Mail: mailbox@datenschutz-berlin.de

www.datenschutz-berlin.de/

Solltest du Fragen zu den genannten Aufsichtsbehörden haben, stehen wir dir gerne zur Verfügung (am besten unter: customercare@pairfinance.com).

Unser Versprechen.

PAIR Finance steht für eine transparente, faire und lösungsorientierte Bearbeitung von Beschwerden. Wir sehen Beschwerden als Chance, um uns weiterzuentwickeln und deine Zufriedenheit nachhaltig zu sichern. Wir schätzen jede Möglichkeit besser zu werden, um unser Versprechen stets aufrecht erhalten zu können.