

# Leitfaden zum Verfahren der Beschwerdebearbeitung

## GSCF Working Capital Bank GmbH

Stand 01.12.2024

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes; Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)

### Ablauf

- Der Beschwerdeführende erhält spätestens nach drei Tagen eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann. Die Beantwortung erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 14 Tagen nach Beschwerdeeingang.
- Hat die IBM Kreditbank eine abschließende Entscheidung getroffen, die aber den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.
- Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert.

### Weitere und unabhängige Stelle zur Klärung von Beschwerden

Sollte Hintergrund der Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften bzw. gesetzliche Normen sein, können Sie die Beschwerde auch direkt an die BaFin richten:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn