



Beschwerdeverfahren

VERSION 1.0 · GÜLTIG AB 1. SEPTEMBER 2026 · ZULETZT GEPRÜFT 27. AUGUST 2026

Hinweis: Diese deutsche Fassung ist eine unverbindliche Übersetzung. Rechtlich maßgeblich ist ausschließlich die englische Fassung.

[Zur maßgeblichen englischen Fassung](#)

Dieses Dokument ist integraler Bestandteil der [CashXChain Terms of Service](#).

Wir nehmen Beschwerden ernst und sind bestrebt, sie rasch zu klären. Auf dieser Seite wird erläutert, wie Sie eine Beschwerde einreichen, was danach geschieht und wie Sie eine Eskalation vornehmen können.

Sie betrifft Beschwerden über CashXChain — unseren Dienst, unsere Entscheidungen, die Abrechnung und Ablehnungen. Sie erfasst keine Beschwerden Dritter über das Verhalten eines Kunden.

1. Wie Sie eine Beschwerde einreichen

Senden Sie Ihre Beschwerde an complaints@cashxchain.com oder per Post an CashXChain UG (haftungsbeschränkt), Georg-Bichler-Str. 9, 83620 Feldkirchen-Westerham, Deutschland. Bitte fügen Sie die nachstehenden Angaben bei, damit wir sie ohne Verzögerung bearbeiten können.

2. Was anzugeben ist

Firmenname und Kontoreferenz; Name der Kontaktperson und E-Mail; was schiefgelaufen ist, mit Datumsangaben; was wir Ihrer Ansicht nach tun sollen; sowie alle Unterlagen, die zur Erläuterung des Sachverhalts beitragen.

3. Was danach geschieht

Wir bestätigen den Eingang Ihrer Beschwerde innerhalb von 5 Geschäftstagen und sind bestrebt, Ihnen innerhalb von 15 Geschäftstagen eine abschließende Antwort zu geben. In komplexen Fällen, in denen wir mehr Zeit benötigen, bearbeiten wir die Beschwerde innerhalb der nach geltendem Recht zulässigen Höchstfrist und geben Ihnen eine Zwischenmitteilung, in der wir erläutern, warum wir mehr Zeit benötigen und wann Sie mit unserer Antwort rechnen können.

4. Wenn Sie nicht zufrieden sind

Wenn unsere Antwort die Angelegenheit nicht klärt und Ihre Beschwerde einen regulierten Zahlungsdienst betrifft, können Sie sie an die Behörde richten, die den für diesen Dienst verantwortlichen lizenzierten Partner beaufsichtigt. Bei datenschutzrechtlichen Beschwerden können Sie sich an das [Bayerische Landesamt für Datenschutzaufsicht \(BayLDA\)](#) [↗](#), Promenade 18, 91522 Ansbach, Deutschland, wenden.