Empowering you to offer embedded financial services

solarisgroup.com

Bewertungen 779 • Mangelhaft

★★☆☆☆ 2,2 ⓘ

VERIFIZIERTES UNTERNEHMEN

solarisgroup.com
Zu dieser Website →

D **Dirk Lohmann**
Bewertung abgeben

☆☆☆☆☆

Bewertungen ★ 2,2

Insgesamt 779

☐ 5 Sterne		32 %
☐ 4 Sterne		5 %
☐ 3 Sterne		3 %
☐ 2 Sterne		2 %
☐ 1 Stern		58 %

Filtern

Sortieren: Neueste zuerst

G **Gordon Flemming**
1 Bewertung DE

★★★★☆ Vor 2 Stunden

Solaris/Finom gut aber ausbaufähig

Kontoeröffnung und die Zusendung der Kreditkarte, war sehr angenehm und zügig. Jedoch gab es bei der 1. Zahlung von meinem Auftraggeber Probleme. Das Geld, hing ohne Angaben von Gründen irgendwo in der Luft. Man musste sicherlich erst prüfen, wo die mittlere 5stellige Summe herkam. Jedoch wäre es wünschenswert gewesen, wenn man mich darüber informiert hätte. Nach vielem hin und her mit dem Support von Finom, gab es keine brauchbare Info für mich. Jedoch wurde das Geld nach weiteren 3 Arbeitstagen freigegeben. Für mich ist die Sache daher geklärt und hoffe das sich das nicht wiederholt.

Datum der Erfahrung: 05. März 2024

nützlich Teilen

TS **Tobias Schutz**
1 Bewertung DE

★★★★★ 22. Feb. 2024

Seit zwei Jahren läuft alles reibungslos

Datum der Erfahrung: 22. Februar 2024

nützlich Teilen

LS **Luca S.**
1 Bewertung DE

★☆☆☆☆ 21. Feb. 2024

Konto bei Vivid wurde ohne Ankündigung…

Konto bei Vivid wurde ohne Ankündigung gekündigt und Guthaben eingefroren. Da freut man sich doch als Steuerzahler sich noch mit diesen Problemen rumschlagen zu müssen. Unfassbar. Finger weg von der Solaris Bank und deren Fintechs. Anwalt ist

Aktivitäten des Unternehmens

Alle ansehen

- Profil beansprucht
- Bezahlt für zusätzliche Funktionen
- Hat 84 % seiner negativen Bewertungen beantwortet
- Beantwortet negative Bewertungen in unter 1 Woche
- Profil und Bewertungen wurden zusammengefasst

Kontakt

Deutschland

Andere Nutzer, die sich dieses Unternehmen angesehen haben, haben sich auch diese angesehen:

FINOM	Finom Germany	★★★★★ 2.332 Profil beansprucht
Tomorrow	Tomorrow	★★★★☆ 726 Profil beansprucht
	Kontist	★★★☆☆ 687 Profil beansprucht

Die hier vorgeschlagenen Unternehmen basieren auf den Suchtendenzen anderer Nutzer.

So funktioniert Trustpilot ★

- Unser Portal steht allen offen
- Verifizierte Bewertungen
- Kampf gegen gefälschte Bewertungen
- Konstruktives Feedback
- Verifizierung von Unternehmen und Bewertern

eingeschaltet. Dann doch lieber ein paar Euro im Monat bei einer Filialbank zahlen und weniger Kopfschmerzen haben.

Datum der Erfahrung: 21. Februar 2024

nützlich Teilen

Antwort von solarisgroup.com Aktualisiert am 22. Feb. 2024

Hallo Luca,

wir bedauern selbstverständlich, dass du eine negative Erfahrung mit deinem Vivid-Konto gemacht hast. Als deutsche Bank ist die Solaris SE an die gleichen Richtlinien gebunden wie jede andere deutsche Bank. Wir bedauern derartige Entscheidungen, aber treffen sie nicht ohne vernünftige Gründe.

Bitte habe Verständnis dafür, dass wir dir aus Datenschutzgründen über diese Plattform nicht mit kontospezifischen Informationen antworten können.

Solltest du weitere Fragen haben, wende dich bitte an den Kundenservice von Vivid oder kontaktiere uns über die gängigen Kontaktmöglichkeiten.

Mit freundlichen Grüßen

Team Solaris

Vorkehrungen gegen Voreingenommenheit

Erfahren Sie mehr

RB **Reinhard Bear**
2 Bewertungen DE

★☆☆☆☆ 19. Feb. 2024

Trotz hohem Guthaben

trotz Guthaben in 5 stelliger Höhe kündigt Solars und Tomorrow grundlos aus heiterem Himmel …

Datum der Erfahrung: 01. Februar 2024

nützlich **1** Teilen

Antwort von solarisgroup.com 20. Feb. 2024

Hallo Reinhard,

danke für die Übermittlung deiner Kontaktdaten.

Wir verstehen, dass wir bei solchen Entscheidungen oft kein Verständnis von den Kontoinhabern erwarten müssen, aber wir nehmen derartige Entscheidungen nicht leichtfertig.

Wir werden dir in den nächsten Tagen eine E-Mail schicken, um dir deine Situation zu erklären, soweit das möglich ist.

Mit freundlichen Grüßen

Team Solaris

DR **David R.**
2 Bewertungen DE

★☆☆☆☆ Aktualisiert am 16. Feb. 2024

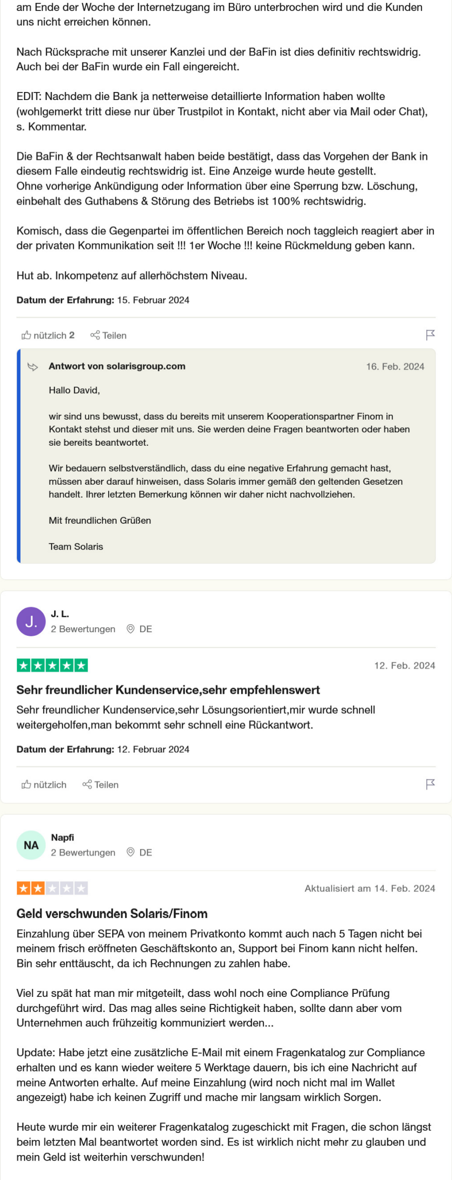
Finom x Solaris FINGER WEG!

Wir haben ein Vertrag mit der Finom angeschlossen. Nun wurde unser Bankkonto nach 6 Wochen ohne vorherige Ankündigung oder Begründung gesperrt.

Laut App befindet sich das Konto derzeit im Schließungsprozess. Nach mehrmaligem Nachfragen im Chat der Finom wurde jedes mal auf die Solaris Bank verwiesen. Nun wurde der komplette Zugriff auf die Banking-App gesperrt und wir haben keinerlei Einsicht mehr!!!

Uns wurde mitgeteilt, dass die Antwort mehrere TAGE dauern kann, das ist jetzt wohlgemerkt seit Montag den 12.02.2024 der Fall & noch immer keine Rückmeldung. Ausstehende Forderungen, die wir nicht erhalten können, & ausstehende Verbindlichkeiten, die wir nicht begleichen können, weil uns kein Geld zur Verfügung steht. Dadurch entstehen wesentliche Mehrkosten, die uns keiner zahlen wird!

Beispiel: Wir können unseren Festnetzanschluss nicht bezahlen, was bedeutet, dass



am Ende der Woche der Internetzugang im Büro unterbrochen wird und die Kunden uns nicht erreichen können.

Nach Rücksprache mit unserer Kanzlei und der BaFin ist dies definitiv rechtswidrig. Auch bei der BaFin wurde ein Fall eingereicht.

EDIT: Nachdem die Bank ja netterweise detaillierte Information haben wollte (wohlgemerkt tritt diese nur über Trustpilot in Kontakt, nicht aber via Mail oder Chat), s. Kommentar.

Die BaFin & der Rechtsanwalt haben beide bestätigt, dass das Vorgehen der Bank in diesem Falle eindeutig rechtswidrig ist. Eine Anzeige wurde heute gestellt.
Ohne vorherige Ankündigung oder Information über eine Sperrung bzw. Löschung, einbehalt des Guthabens & Störung des Betriebs ist 100% rechtswidrig.

Komisch, dass die Gegenpartei im öffentlichen Bereich noch taggleich reagiert aber in der privaten Kommunikation seit !!! 1er Woche !!! keine Rückmeldung geben kann.

Hut ab. Inkompetenz auf allerhöchstem Niveau.

Datum der Erfahrung: 15. Februar 2024

Antwort von solarisgroup.com 16. Feb. 2024

Hallo David,

wir sind uns bewusst, dass du bereits mit unserem Kooperationspartner Finom in Kontakt stehst und dieser mit uns. Sie werden deine Fragen beantworten oder haben sie bereits beantwortet.

Wir bedauern selbstverständlich, dass du eine negative Erfahrung gemacht hast, müssen aber darauf hinweisen, dass Solaris immer gemäß den geltenden Gesetzen handelt. Ihrer letzten Bemerkung können wir daher nicht nachvollziehen.

Mit freundlichen Grüßen

Team Solaris

J.

J. L.
2 Bewertungen DE

★★★★★ 12. Feb. 2024

Sehr freundlicher Kundenservice,sehr empfehlenswert

Sehr freundlicher Kundenservice,sehr Lösungsorientiert,mir wurde schnell weitergeholfen,man bekommt sehr schnell eine Rückantwort.

Datum der Erfahrung: 12. Februar 2024

NA

Napfi
2 Bewertungen DE

★★☆☆☆ Aktualisiert am 14. Feb. 2024

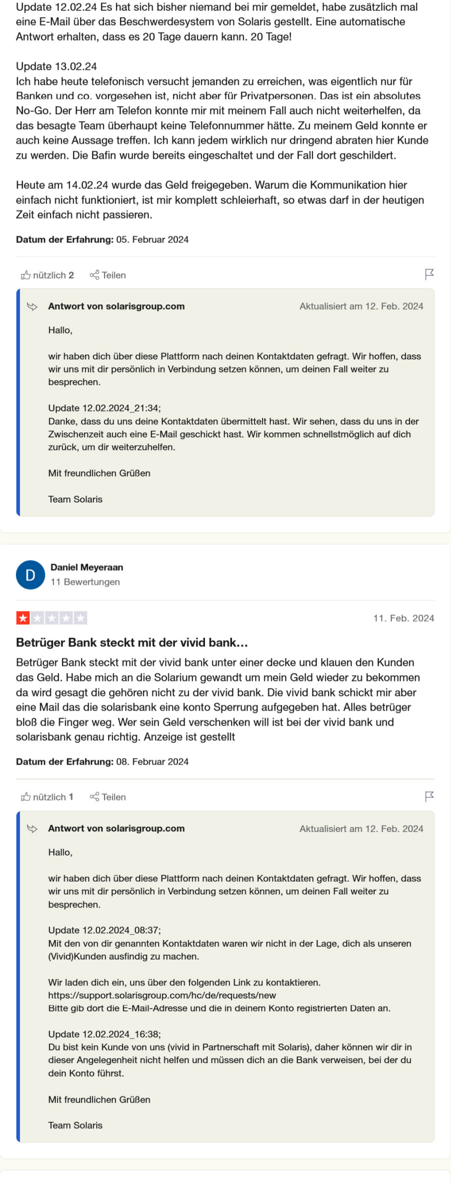
Geld verschwunden Solaris/Finom

Einzahlung über SEPA von meinem Privatkonto kommt auch nach 5 Tagen nicht bei meinem frisch eröffneten Geschäftskonto an, Support bei Finom kann nicht helfen. Bin sehr enttäuscht, da ich Rechnungen zu zahlen habe.

Viel zu spät hat man mir mitgeteilt, dass wohl noch eine Compliance Prüfung durchgeführt wird. Das mag alles seine Richtigkeit haben, sollte dann aber vom Unternehmen auch frühzeitig kommuniziert werden...

Update: Habe jetzt eine zusätzliche E-Mail mit einem Fragenkatalog zur Compliance erhalten und es kann wieder weitere 5 Werktage dauern, bis ich eine Nachricht auf meine Antworten erhalte. Auf meine Einzahlung (wird noch nicht mal im Wallet angezeigt) habe ich keinen Zugriff und mache mir langsam wirklich Sorgen.

Heute wurde mir ein weiterer Fragenkatalog zugeschickt mit Fragen, die schon längst beim letzten Mal beantwortet worden sind. Es ist wirklich nicht mehr zu glauben und mein Geld ist weiterhin verschwunden!



Update 12.02.24 Es hat sich bisher niemand bei mir gemeldet, habe zusätzlich mal eine E-Mail über das Beschwerdesystem von Solaris gestellt. Eine automatische Antwort erhalten, dass es 20 Tage dauern kann. 20 Tage!

Update 13.02.24
Ich habe heute telefonisch versucht jemanden zu erreichen, was eigentlich nur für Banken und co. vorgesehen ist, nicht aber für Privatpersonen. Das ist ein absolutes No-Go. Der Herr am Telefon konnte mir mit meinem Fall auch nicht weiterhelfen, da das besagte Team überhaupt keine Telefonnummer hätte. Zu meinem Geld konnte er auch keine Aussage treffen. Ich kann jedem wirklich nur dringend abraten hier Kunde zu werden. Die Bafin wurde bereits eingeschaltet und der Fall dort geschildert.

Heute am 14.02.24 wurde das Geld freigegeben. Warum die Kommunikation hier einfach nicht funktioniert, ist mir komplett schleierhaft, so etwas darf in der heutigen Zeit einfach nicht passieren.

Datum der Erfahrung: 05. Februar 2024

Antwort von solarisgroup.com Aktualisiert am 12. Feb. 2024

Hallo,

wir haben dich über diese Plattform nach deinen Kontaktdaten gefragt. Wir hoffen, dass wir uns mit dir persönlich in Verbindung setzen können, um deinen Fall weiter zu besprechen.

Update 12.02.2024_21:34;
Danke, dass du uns deine Kontaktdaten übermittelt hast. Wir sehen, dass du uns in der Zwischenzeit auch eine E-Mail geschickt hast. Wir kommen schnellstmöglich auf dich zurück, um dir weiterzuhelfen.

Mit freundlichen Grüßen

Team Solaris

D **Daniel Meyeraan**
11 Bewertungen

★☆☆☆☆ 11. Feb. 2024

Betrüger Bank steckt mit der vivid bank...

Betrüger Bank steckt mit der vivid bank unter einer decke und klauen den Kunden das Geld. Habe mich an die Solarium gewandt um mein Geld wieder zu bekommen da wird gesagt die gehören nicht zu der vivid bank. Die vivid bank schickt mir aber eine Mail das die solarisbank eine konto Sperrung aufgegeben hat. Alles betrüger bloß die Finger weg. Wer sein Geld verschenken will ist bei der vivid bank und solarisbank genau richtig. Anzeige ist gestellt

Datum der Erfahrung: 08. Februar 2024

Antwort von solarisgroup.com Aktualisiert am 12. Feb. 2024

Hallo,

wir haben dich über diese Plattform nach deinen Kontaktdaten gefragt. Wir hoffen, dass wir uns mit dir persönlich in Verbindung setzen können, um deinen Fall weiter zu besprechen.

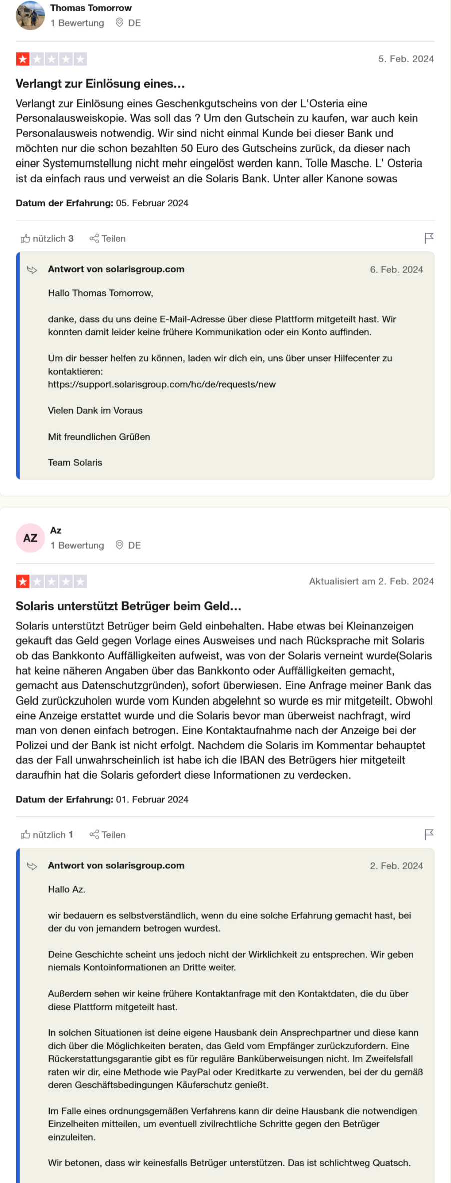
Update 12.02.2024_08:37;
Mit den von dir genannten Kontaktdaten waren wir nicht in der Lage, dich als unseren (Vivid)Kunden ausfindig zu machen.

Wir laden dich ein, uns über den folgenden Link zu kontaktieren.
https://support.solarisgroup.com/hc/de/requests/new
Bitte gib dort die E-Mail-Adresse und die in deinem Konto registrierten Daten an.

Update 12.02.2024_16:38;
Du bist kein Kunde von uns (vivid in Partnerschaft mit Solaris), daher können wir dir in dieser Angelegenheit nicht helfen und müssen dich an die Bank verweisen, bei der du dein Konto führst.

Mit freundlichen Grüßen

Team Solaris



Thomas Tomorrow
1 Bewertung DE

★☆☆☆☆ 5. Feb. 2024

Verlangt zur Einlösung eines...

Verlangt zur Einlösung eines Geschenkgutscheins von der L'Osteria eine Personalausweiskopie. Was soll das ? Um den Gutschein zu kaufen, war auch kein Personalausweis notwendig. Wir sind nicht einmal Kunde bei dieser Bank und möchten nur die schon bezahlten 50 Euro des Gutscheins zurück, da dieser nach einer Systemumstellung nicht mehr eingelöst werden kann. Tolle Masche. L' Osteria ist da einfach raus und verweist an die Solaris Bank. Unter aller Kanone sowas

Datum der Erfahrung: 05. Februar 2024

nützlich **3** Teilen

Antwort von solarisgroup.com 6. Feb. 2024

Hallo Thomas Tomorrow,

danke, dass du uns deine E-Mail-Adresse über diese Plattform mitgeteilt hast. Wir konnten damit leider keine frühere Kommunikation oder ein Konto auffinden.

Um dir besser helfen zu können, laden wir dich ein, uns über unser Hilfecenter zu kontaktieren:
https://support.solarisgroup.com/hc/de/requests/new

Vielen Dank im Voraus

Mit freundlichen Grüßen

Team Solaris

Az
1 Bewertung DE

★☆☆☆☆ Aktualisiert am 2. Feb. 2024

Solaris unterstützt Betrüger beim Geld...

Solaris unterstützt Betrüger beim Geld einbehalten. Habe etwas bei Kleinanzeigen gekauft das Geld gegen Vorlage eines Ausweises und nach Rücksprache mit Solaris ob das Bankkonto Auffälligkeiten aufweist, was von der Solaris verneint wurde(Solaris hat keine näheren Angaben über das Bankkonto oder Auffälligkeiten gemacht, gemacht aus Datenschutzgründen), sofort überwiesen. Eine Anfrage meiner Bank das Geld zurückzuholen wurde vom Kunden abgelehnt so wurde es mir mitgeteilt. Obwohl eine Anzeige erstattet wurde und die Solaris bevor man überweist nachfragt, wird man von denen einfach betrogen. Eine Kontaktaufnahme nach der Anzeige bei der Polizei und der Bank ist nicht erfolgt. Nachdem die Solaris im Kommentar behauptet das der Fall unwahrscheinlich ist habe ich die IBAN des Betrügers hier mitgeteilt daraufhin hat die Solaris gefordert diese Informationen zu verdecken.

Datum der Erfahrung: 01. Februar 2024

nützlich **1** Teilen

Antwort von solarisgroup.com 2. Feb. 2024

Hallo Az.

wir bedauern es selbstverständlich, wenn du eine solche Erfahrung gemacht hast, bei der du von jemandem betrogen wurdest.

Deine Geschichte scheint uns jedoch nicht der Wirklichkeit zu entsprechen. Wir geben niemals Kontoinformationen an Dritte weiter.

Außerdem sehen wir keine frühere Kontaktanfrage mit den Kontaktdaten, die du über diese Plattform mitgeteilt hast.

In solchen Situationen ist deine eigene Hausbank dein Ansprechpartner und diese kann dich über die Möglichkeiten beraten, das Geld vom Empfänger zurückzufordern. Eine Rückerstattungsgarantie gibt es für reguläre Banküberweisungen nicht. Im Zweifelsfall raten wir dir, eine Methode wie PayPal oder Kreditkarte zu verwenden, bei der du gemäß deren Geschäftsbedingungen Käuferschutz genießt.

Im Falle eines ordnungsgemäßen Verfahrens kann dir deine Hausbank die notwendigen Einzelheiten mitteilen, um eventuell zivilrechtliche Schritte gegen den Betrüger einzuleiten.

Wir betonen, dass wir keinesfalls Betrüger unterstützen. Das ist schlichtweg Quatsch.

Mit freundlichen Grüßen

Team Solaris

DB **Daniel Beck**
16 Bewertungen DE

★☆☆☆☆ 11. Jan. 2024

wirklich miese Art dder Video-Ident

wirklich miese Art dder Video-Ident. Seit 2 Jahren kein Zugriff mehr auf mein Konto, weil die Video-Ident auf verschiedensten Geräten entweder nicht funktioniert - oder sie funktioniert, es läutet ca. 1 Stunde (ungelogen) und keiner geht ran.

Datum der Erfahrung: 11. Januar 2024

nützlich **2** Teilen

> **Antwort von solarisgroup.com** 16. Jan. 2024
>
> Hallo Daniel Beck,
>
> vielen Dank für die Zusendung deiner Kontaktdaten, aber leider können wir unter der von dir angegebenen E-Mail-Adresse keine Informationen finden.
>
> Wir bitten dich, uns über den folgenden Link zu kontaktieren, damit wir uns so schnell wie möglich bei dir zurückmelden können.
> https://support.solarisgroup.com/hc/de/requests/new
>
> Wir entschuldigen uns für die Unannehmlichkeiten und danken dir für dein Verständnis.
>
> Mit freundlichen Grüßen
>
> Team Solaris

DG **Dr. Giliard schwartz Ph.D.**
1 Bewertung DE

★☆☆☆☆ 11. Jan. 2024

Nicht zufrieden

Ich habe mich an Sie gewandt, um mich nach Amex Split Pay von Solaris zu erkundigen. Der Antrag wurde für mehr als 6 Wochen abgeschlossen und genehmigt, aber ich habe keine Antwort erhalten und das Problem bleibt bestehen. Ich finde den Service suboptimal.

Datum der Erfahrung: 03. Januar 2024

nützlich **3** Teilen

> **Antwort von solarisgroup.com** 16. Jan. 2024
>
> Hallo Dr. Giliard Schwartz Ph.D.
>
> vielen Dank für die Zusendung deiner Kontaktdaten, aber leider können wir unter der von dir angegebenen E-Mail-Adresse keine Informationen finden.
>
> Wir bitten dich, uns über den folgenden Link zu kontaktieren, damit wir uns so schnell wie möglich bei dir zurückmelden können.
> https://support.solarisgroup.com/hc/de/requests/new
>
> Wir entschuldigen uns für die Unannehmlichkeiten und danken dir für dein Verständnis.
>
> Mit freundlichen Grüßen
>
> Team Solaris

WI **Willems**
1 Bewertung DE

★☆☆☆☆ Verifiziert 10. Jan. 2024

Von Kommunikation,Transparenz und Kundenservice keine Spur

Seit kanpp 5 Jahren bin ich bei Solaris / Kontist. Anfangs hoch motivierte Mitarbeiter und eine rasche Kommunikation. Vor kurzem einfach mal so, ohne Vorankündigung mein Konto und meine VISA -Karte wegen fehlender Informationen / Personalausweis gesperrt. Man wollte wissen, wie viel Umsatz ich im Monat erwirtschafte, welcher Berufsgruppe ich angehöre, etc. .... Liebe Solaris: wie wäre es mal mit " VOHER den Kunden informieren!?" ich habe immense Rücklastschriften und einen unerwarteten Verwaltungsaufwand, weil IHR ES EINFACH NICHT GEBACKEN bekommt! Und IHR seid doch die Bank, die rechnet! Seit 5 Jahren bin ich bei Euch und aus heiterem Himmel braucht Ihr Informationen, die bereits bei Kontoeröffnung abgefragt wurden? Und zu den monatl. Einnahmen: 1). Sie können doch den Umsatz von Konto bequem zusammenrechen! Wieso muss der Kunde Ihnen jetzt alles vorrechnen? Und wieso muss ich bei einem einfachen Girokonto überhaupt meiner Bank mitteilen, was ich verdiene!? Ich erachte Ihr Geschäftsgebaren für mehr als "unseriös". Von meiner anderen Bank, bei der ich als Freiberuflerin leider kein Gechäftskonto führen darf, kommen solche Aktionen überhaupt nicht!
Sie sind wahrlich nicht weiterzuempfehlen!

Datum der Erfahrung: 04. Januar 2024

nützlich **3** Teilen

GO **goki**
9 Bewertungen DE

★☆☆☆☆ 8. Jan. 2024

Kundenservice antwortet nicht einmal mehr

Es sind seit meinem letzten Review und Solarisbanks Antwort auf mein Review weitere 4-5 Tage vergangen und immer noch liegt keine E-Mail im Postfach und immer noch habe ich keinen Zugang zu meinem Vivid Bank Konto. Es ist einfach mittlerweile nur noch Betrug...

Datum der Erfahrung: 08. Januar 2024

nützlich **1** Teilen

> **Antwort von solarisgroup.com** 16. Jan. 2024
>
> Hello goki,
>
> We come back to your review. The primary customer service, and therefore point of contact, available to you is that of Vivid Money. They have already helped you according to our records. Also, you have already submitted inquiries via Vivid Money's Trustpilot profile.
>
> Vivid Money has solved your case. If Vivid Money has answered your questions later than desired, we are of course sorry.
>
> We also point out in response to your review that we did not find any regular contact requests from your new or old e-mail address.
>
> Therefore, to rate customer service as 'poor customer service' via this platform seems unreasonable to us. You should use the regular channels to contact us.
>
> Kind regards
>
> Team Solaris

1 weitere Bewertung über solarisgroup.com lesen

R. **R.A.**
2 Bewertungen DE

★☆☆☆☆ Aktualisiert am 2. Feb. 2024

Service kann geschäftsschädigend sein

Service kann geschäftsschädigend sein

Ganze 5 Jahre lief es im großen und ganzen reibungslos, doch nun erlebe ich genau das, was viele hier auch beschreiben. Ich habe über Kontist eine Geschäftsbeziehung zur Solarisbank.
Am 29.11.2023 wurde mir das Konto von einem Tag auf den anderen gekündigt, kurz vorher sollte ich noch einige Fragen zu einer Transaktion beantworten, doch bevor ich die Rückmeldung geben konnte, hatte ich keinen Zugriff mehr auf mein Konto.

Nun warte ich seit dem auf mein Restguthaben, was nicht gerade gering ist und mich als Freiberufler gerade über den Jahreswechsel in arge Bedrängnis bringt. Die einzige

Antwort, die ich vom Partner Kontist erhalte: Dein Anliegen ist noch in Arbeit.
Warum das Geld einbehalten wird und wann ich es zurückerhalte, dazu gibt es keine Antwort. Ein Direktkontakt zur Solarisbank war nicht möglich, die verweisen mich nur wieder an Kontist. Ich habe bereits alle von mir geforderten Identifizierungen erledigt, Dokumente zugeschickt, doch es passiert nichts!!!

Ich kritisiere nicht die Kündigung als solche, dieses Recht hat jede Partei. Doch das das Restgeld so lange einbehalten wird und keine Antworten kommen, dass kann ich nicht nachvollziehen.

Update:02.02.2024
Nach dem ich diese Bewertung geschrieben habe und auf Rückfrage auch meine Daten an Solaris weitergegeben habe, tat es tatsächlich nur 5 Tage gedauert, bis ich erneut um eine Verifizierung gebeten wurde. Dann stellte sich heraus, dass beide Verifizierungen bei Solaris nicht angekommen bzw. noch offen sind, obwohl ich eine Bestätigung erhalten habe.
Nach 49 Tagen habe ich mein Geld erhalten und nach weiteren 16 Tagen habe ich nun auch den Kontoauszug erhalten. Wo das Problem nun lag weiß ich nicht und eine Antwort werde ich wohl auch nicht erhalten.
Erschreckend, dass ich erst die "volle" Aufmerksamkeit erhalten habe, nachdem ich diese Rezension geschrieben habe. Insgesamt habe ich ca. 70 Mails mit Kontist ausgetauscht und Solaris auch direkt angeschrieben.

Datum der Erfahrung: 30. Dezember 2023

nützlich Teilen

Antwort von solarisgroup.com 5. Jan. 2024

Hallo R.A.

vielen Dank, dass du uns deine Rezension schreibst. Wir bedauern sehr, dass du Schwierigkeiten mit der Überweisung deines Restguthabens auf deinem Konto hast.

Über diese Plattform können wir dir leider keine konkreten Auskunft geben, aber wir können dir versichern, dass dein Fall unsere volle Aufmerksamkeit hat und wir gerne eine Lösung erreichen werden, wenn du mit uns zusammenarbeitest und das vorgeschriebene Verfahren beachtest. Die Anweisungen sollten dich über Kontist erreicht haben.

Mit freundlichen Grüßen
Team Solaris

AM **André Mallmann**
1 Bewertung ES

★☆☆☆☆ Aktualisiert am 27. Dez. 2023

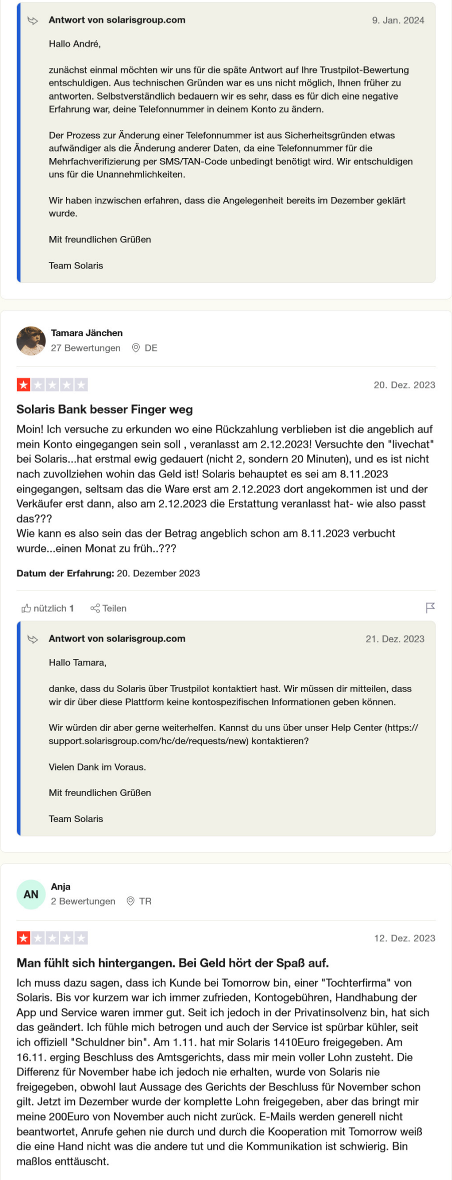
Konto Sperrung wegen Handynummerwechsel.

Bisher immer gute Erfahrungen gemacht mit Vivid Money. ich nutze das Konto jetzt schon 3 Jahre. Durch meinen Umzug nach Spanien war ich nun gezwungen meine persönlichen Daten zu ändern und meine Handynummer von einer deutschen zu einer spanischen Nummer zu verändern. Als ich die Änderungen vorgenommen habe wurde mein Konto gesperrt, was auch auch sicherheitstechnischer Lage auch erstmal Okay ist. Ich habe dann direkt Mobilfunkvertrag, Account Screenshots, spanische Steuernnummer, Personalausweis direkt mitgeteilt. Seit nun mehr als 11 Tagen ist das Konto immer noch gesperrt. Mehrere Kontaktversuche endeten nur in "Es wird noch bearbeitet". Schade aber das wars jetzt. Wenn Ihr das Konto sperren könnt dann könnt ihr es auch entsprechend schnell wieder freischalten, wenn alle Daten und Dokumente vorhanden sind.
Ihr habt einen treuen Kunden damit verloren und auf dem Konto lag nicht wenig Geld drauf.

Nachtrag:
Gestern gab es eine Rückmeldung.
Ich dachte jetzt läufts wieder aber Fehlanzeige. Es wird derselbe Mist gefragt, wie vor 2 Wochen, obwohl alle Dokumente schon längst eingereicht wurden.
Vielleicht solltet Ihr euch mal die Dokumente auch ansehen. Das wäre mal ein Anfang ..... einfach nur lächerlich

Datum der Erfahrung: 15. Dezember 2023

nützlich 2 Teilen



Antwort von solarisgroup.com 9. Jan. 2024

Hallo André,

zunächst einmal möchten wir uns für die späte Antwort auf Ihre Trustpilot-Bewertung entschuldigen. Aus technischen Gründen war es uns nicht möglich, Ihnen früher zu antworten. Selbstverständlich bedauern wir es sehr, dass es für dich eine negative Erfahrung war, deine Telefonnummer in deinem Konto zu ändern.

Der Prozess zur Änderung einer Telefonnummer ist aus Sicherheitsgründen etwas aufwändiger als die Änderung anderer Daten, da eine Telefonnummer für die Mehrfachverifizierung per SMS/TAN-Code unbedingt benötigt wird. Wir entschuldigen uns für die Unannehmlichkeiten.

Wir haben inzwischen erfahren, dass die Angelegenheit bereits im Dezember geklärt wurde.

Mit freundlichen Grüßen

Team Solaris

Tamara Jänchen
27 Bewertungen DE

★☆☆☆☆ 20. Dez. 2023

Solaris Bank besser Finger weg

Moin! Ich versuche zu erkunden wo eine Rückzahlung verblieben ist die angeblich auf mein Konto eingegangen sein soll , veranlasst am 2.12.2023! Versuchte den "livechat" bei Solaris...hat erstmal ewig gedauert (nicht 2, sondern 20 Minuten), und es ist nicht nach zuvollziehen wohin das Geld ist! Solaris behauptet es sei am 8.11.2023 eingegangen, seltsam das die Ware erst am 2.12.2023 dort angekommen ist und der Verkäufer erst dann, also am 2.12.2023 die Erstattung veranlasst hat- wie also passt das???
Wie kann es also sein das der Betrag angeblich schon am 8.11.2023 verbucht wurde...einen Monat zu früh..???

Datum der Erfahrung: 20. Dezember 2023

Antwort von solarisgroup.com 21. Dez. 2023

Hallo Tamara,

danke, dass du Solaris über Trustpilot kontaktiert hast. Wir müssen dir mitteilen, dass wir dir über diese Plattform keine kontospezifischen Informationen geben können.

Wir würden dir aber gerne weiterhelfen. Kannst du uns über unser Help Center (https://support.solarisgroup.com/hc/de/requests/new) kontaktieren?

Vielen Dank im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen

Team Solaris

AN **Anja**
2 Bewertungen TR

★☆☆☆☆ 12. Dez. 2023

Man fühlt sich hintergangen. Bei Geld hört der Spaß auf.

Ich muss dazu sagen, dass ich Kunde bei Tomorrow bin, einer "Tochterfirma" von Solaris. Bis vor kurzem war ich immer zufrieden, Kontogebühren, Handhabung der App und Service waren immer gut. Seit ich jedoch in der Privatinsolvenz bin, hat sich das geändert. Ich fühle mich betrogen und auch der Service ist spürbar kühler, seit ich offiziell "Schuldner bin". Am 1.11. hat mir Solaris 1410Euro freigegeben. Am 16.11. erging Beschluss des Amtsgerichts, dass mir mein voller Lohn zusteht. Die Differenz für November habe ich jedoch nie erhalten, wurde von Solaris nie freigegeben, obwohl laut Aussage des Gerichts der Beschluss für November schon gilt. Jetzt im Dezember wurde der komplette Lohn freigegeben, aber das bringt mir meine 200Euro von November auch nicht zurück. E-Mails werden generell nicht beantwortet, Anrufe gehen nie durch und durch die Kooperation mit Tomorrow weiß die eine Hand nicht was die andere tut und die Kommunikation ist schwierig. Bin maßlos enttäuscht.

Datum der Erfahrung: 11. Dezember 2023

nützlich 1 Teilen

> **Antwort von solarisgroup.com** 12. Dez. 2023
>
> Hallo Anja,
>
> wir bedauern deine Erfahrung, die du hier auf dieser Plattform beschrieben hast. Wir können deinen Umstand nachvollziehen und werden intern weitere Abklärungen vornehmen.
>
> Bitte habe Verständnis dafür, dass wir uns auf dieser Plattform nicht zum Inhalt deines Falles äußern können.
>
> Solltest du bereits mit Tomorrow in Kontakt stehen, kannst du baldmöglichst eine Antwort von denen erwarten.
>
> Wir entschuldigen uns für die Unannehmlichkeiten.
>
> Mit freundlichen Grüßen
>
> Team Solaris

PR **Privat**
3 Bewertungen DE

★★★★★ 26. Nov. 2023

5 Sterne:)

Mega!!! Super app, alles übersichtlich.

Ich war vorher bei der Deutschen Bank und dort war es Katastrophe.

Kundenservice Super über die App zu erreichen.

Danke & weiter so !!! :)

Datum der Erfahrung: 26. November 2023

nützlich Teilen

AL **Antonia L.**
4 Bewertungen DE

★☆☆☆☆ 15. Nov. 2023

Unzureichende Sicherheitsvorkehrungen

Unzureichende Sicherheitsvorkehrungen

Ein fremdes Handy konnte sich mit meiner Handynummer verifizieren. Über einen Internetprovider namens twilio. Das heißt die Solaris hat jemand für mein Konto verifiziert, nur anhand meiner Handynummer und einer SMS (die mit kriminellen Absichten abgefangen wurde) - ohne weitere Überprüfungen.

Über eine virtuelle Kreditkarte wurden Buchungen in Höhe von über 10.000€ getätigt, welche nicht von mir autorisiert wurden.

Die Angriffe auf meine physische Kreditkarte konnte ich per Visa zertified selbst abwehren. Dazu war die Solaris anscheinend nicht in der Lage.

Obwohl ich innerhalb von wenigen Minuten gemeldet habe, das verdächtige Transaktionen passieren, wurde nichts getan. Obwohl die Buchungen an einem Tag passierten und aus London, Amsterdam, Sofia, Vilnius und Paris in drei verschieden Währungen kamen, wurde keine Red Flag ausgelöst, die die Buchungen stoppt.

Da seid ihr wirklich selber Schuld, wenn ihr hier kein Mechanismus habt, der solche verdächtigen Aktivitäten stoppt.

Ich würde mich von der Solarisbank fern halten. Wenn es ernst wird, sind sie nicht vorbereitet und kooperieren nicht.

Jetzt ist ein fremdes Handy für mein Konto verifiziert und keiner kann es entfernen.

Für eine Bank wirklich das schlechteste, was passieren kann.

Erspart euch den Ärger!

Datum der Erfahrung: 07. November 2023

nützlich Teilen

Antwort von solarisgroup.com 24. Nov. 2023

Hallo Antonia,

wir bedauern deine Erfahrung, die du gemacht hast.

Dennoch müssen wir betonen, dass wir mit deinen Annahmen in deiner Trustpilot-Bewertung nicht einverstanden sind.

Um deine Daten zu schützen, können wir uns nicht zu deinem konkreten Fall äußern, vertrauen aber darauf, dass die Erklärung, die du erhalten hast, eindeutig zu verstehen war.

Mit freundlichen Grüßen

Team Solaris

Zurück 1 2 3 4 ••• 18 Nächste Seite

Trustpilot

Über Trustpilot	Community	Unternehmen	Folgen Sie uns auf	Land auswählen
Über uns	Bewertungen Ihres Vertrauens	Trustpilot Business		Deutschland
Jobs	Hilfecenter	Produkte		
Kontakt	Einloggen	Leistungen und Preise		
Blog	Anmelden	Login für Unternehmen		
So funktioniert Trustpilot	Chrome-App	Blog für Unternehmen		
Presse				
Investor Relations				

Laden im App Store

Rechtliches Datenschutzerklärung Nutzungsbedingungen Richtlinien für Bewerter Impressum Systemstatus Cookies verwalten

Modern Slavery Statement

© 2024 Trustpilot A/S. Alle Rechte vorbehalten.