

Grundsätze Beschwerdemanagement FIL Fondsbank GmbH

Beschwerdemanagement

- 1** Wir wollen, dass Sie als Kunde zufrieden sind. Daher bieten wir Ihnen Lösungen für Ihr Anliegen an und setzen diese nachhaltig um.
- 2** Ihre Beschwerde wird vertraulich, fair und unverzüglich bearbeitet. Diese ist selbstverständlich kostenfrei.
- 3** Wir nehmen alle Beschwerden sehr ernst, denn unser Ziel ist es, Sie zufriedenzustellen und unseren Service, unsere Produkte und unsere Leistungen kontinuierlich für Sie zu verbessern.
- 4** Schriftliche Beschwerden unserer Kunden werden an die Beschwerdemanagementstelle gegeben. Hier wird jede Beschwerde geprüft, zentral erfasst, aufgezeichnet und zur Bearbeitung unverzüglich an die entsprechenden Spezialisten in unserem Haus weitergegeben. Sie erhalten eine schriftliche Antwort.
- 5** Dauert die Bearbeitung länger als 5 Arbeitstage, senden unsere Spezialisten Ihnen einen Zwischenbescheid zum Bearbeitungsstand. Jede Beschwerde, der daraus resultierende Schriftverkehr und die getroffenen Maßnahmen werden dokumentiert und archiviert.
- 6** Wir stellen sicher, dass alle Beschwerden kontinuierlich analysiert werden, um zu gewährleisten, dass wiederholt auftretende oder systematische Probleme festgestellt und behoben werden.
- 7** Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der FIL Fondsbank GmbH besteht für Verbraucher die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann der privaten Banken zu wenden. Die Beschwerde ist schriftlich an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e.V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin zu richten. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.bankenombudsmann.de. Alternativ kann eine zivilrechtliche Klage eingereicht werden. Informationen zur Online-Streitbeilegung: Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten („OS-Plattform“) geschaffen. Die OS-Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten. Sie betrifft vertragliche Verpflichtungen, die aus Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen erwachsen. Der Kunde kann die OS-Plattform unter dem folgenden Link erreichen:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Ihre FIL Fondsbank GmbH

Gerald Rink
Geschäftsführer

Claudia Barghoorn
Leiterin Privatkundengeschäft

