

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Kunden und potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Frankfurter Bankgesellschaft gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse beschwerdemanagement@frankfurter-bankgesellschaft.com verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:
Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG
Beschwerdemanagement
Junghofstr. 26
60311 Frankfurt am Main

Weitere Hinweise finden sich auch auf unserer Internetseite.

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
 - Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. 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);
 - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
 - sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an die Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Nach Eingang der Beschwerde erstellt die Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und sendet es dem Beschwerdeführer zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (5) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Die Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von einem Monat an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.
- (6) Gibt die Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

III. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG veröffentlicht.