

Grundsätze Beschwerdemanagement FIL Fondsbank GmbH

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 Sie zufriedenzustellen und unseren Service, unsere Produkte und unsere Leistungen kontinuierlich für Sie zu verbessern.
4. Beschwerden unserer Kunden werden an unsere Beschwerdemanagementstelle gegeben. Hier wird jede Beschwerde geprüft, zentral erfasst, aufgezeichnet und zur Bearbeitung unverzüglich an die entsprechenden Spezialisten in unserem Haus weiter gegeben. Die Beantwortung erfolgt direkt durch unsere Spezialisten.
5. Dauert die Bearbeitung länger als **5 Arbeitstage**, senden unsere Spezialisten Ihnen einen Zwischenbescheid zum Bearbeitungsstand. Jede Beschwerde, die entsprechende Bearbeitungsschritte 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 (sog. „OS-Plattform“) geschaffen. Die OS-Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten betreffend vertragliche Verpflichtungen, die aus Online-Kaufverträgen/Online-Dienstleistungsverträgen erwachsen. Der Kunde kann die OS-Plattform unter dem folgenden Link erreichen:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Ihre FIL Fondsbank GmbH

Oliver Schulte

Claudia Barghoorn