

Beschwerdemanagement

Unser Ziel ist es, Sie in unserem Hause qualitativ hochwertig zu betreuen, damit Sie mit unserem Service und unseren Dienstleistungen zufrieden sind und uns auch gerne weiterempfehlen. Aus diesem Grund ist es uns wichtig, dass unsere Produkten Ihre Erwartungen erfüllen und Sie eine umfassende und kompetente Beratungs- und Serviceleistung erhalten. Sollte dies einmal nicht der Fall sein und Sie einen Anlass zur Beschwerde haben, zögern Sie bitte nicht, mit uns Kontakt aufzunehmen. Nur so können wir Ihre Zufriedenheit steigern und interne Prozesse optimieren. Die Bearbeitung und Klärung ist für Sie selbstverständlich kostenfrei.

So erreichen Sie uns

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde, die keiner besonderen Form bedarf, über folgende Wege an uns wenden:

- persönlich an Ihren Berater
- per E-Mail direkt an beschwerde@fuggerbank.de
- per Telefon unter der Nummer +49 821 3201-333
- per Fax über die Nummer +49 821 3201-313
- per Brief an folgende Adresse:
Fürst Fugger Privatbank Aktiengesellschaft
Beschwerdemanagement
Maximilianstraße 38
86150 Augsburg

Diese Informationen benötigen wir von Ihnen

Damit wir auf Ihr Anliegen konkret eingehen können, bitten wir Sie, folgende Angaben zu machen:

- Ihren Namen und Ihre Anschrift
- genauer Zeitpunkt, wann das Ereignis aufgetreten ist
- auf welches Produkt bzw. welchen Service sich Ihre Unzufriedenheit bezieht
- weitere Informationen zum Beratungsgespräch

Sollte Ihr Anliegen ein Wertpapiergeschäft betreffen, helfen Sie uns zusätzlich, wenn Sie, soweit Ihnen diese vorliegen, weiterführende Angaben zu folgenden Punkten machen können:

- die Produktbezeichnung und Wertpapierkennnummer
- das Kaufdatum
- Detailangaben zum Beratungsgespräch

Das können Sie erwarten

Sie erhalten von uns unverzüglich eine Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde und somit einen Nachweis, dass wir uns darum kümmern.

Zur Vermeidung von Interessenskonflikten übernimmt die Koordination der Beschwerdebearbeitung und -prüfung eine zentrale und somit unabhängige Abteilung.

Das tun wir für Sie

Wir nehmen Ihre Beschwerde ernst! Nach einer fundierten Recherche unter Einbeziehung aller beteiligten Personen versuchen wir, eine für alle Parteien zufriedenstellende Lösung zu finden.

Für die Bearbeitungsdauer hat unser Haus ca. 15 Arbeitstage vorgesehen. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort aufgrund komplexer Sachverhalte benötigen, geben wir Ihnen darüber eine Zwischeninformation.

Bezieht sich Ihr Anliegen auf eine Leistung oder Funktionsweise eines anderen Emittenten, so helfen wir Ihnen mit den Kontaktdaten des betreffenden Unternehmens weiter.

So antworten wir Ihnen

Sobald die Recherche abgeschlossen ist, werden Sie mittels Antwortschreiben darüber informiert. Soweit es uns möglich ist, erläutern wir Ihnen gerne, welche Lösung wir Ihnen unter Berücksichtigung regulatorischer und geschäftspolitischer Vorgaben anbieten können. Gerne besprechen wir das Ergebnis auch persönlich mit Ihnen.

Manchmal braucht es einen Dritten

Neben der Beschwerde an uns direkt haben Sie immer die Möglichkeit, einen unabhängigen Dritten mit Ihrer Beschwerde zu betrauen.

Zur Beilegung einer Streitigkeit zwischen Banken und Verbrauchern können Sie im Rahmen des Ombudsmannverfahrens die Beschwerde in Textform an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken richten:

Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Tel.: +49 (0) 30 1663-3166
Fax: +49 (0) 30 1663-3169
ombudsmann@bdb.de

Ebenso können Sie sich an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wenden. Nähere Informationen dazu finden Sie unter:

https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/beschwerdenansprechpartner_node.html

Betrifft Ihr Anliegen einen Online-Vertrag, können Sie als Verbraucher zur Beilegung einer außergerichtlichen Streitigkeit auch die Europäische Online-Streitbeilegungsplattform ("OS-Plattform") nutzen:

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

Daneben haben sowohl Verbraucher als auch Nichtverbraucher die Möglichkeit der Klage vor einem Zivilgericht.

Ergänzende Hinweise zum Datenschutz

Bitte beachten Sie unsere Datenschutzhinweise.

Diese stehen Ihnen im Internet auf unserer Homepage unter dem folgenden Link zur Verfügung:

<https://www.fuggerbank.de/datenschutz/>

Sie erhalten unsere Datenschutzhinweise außerdem mit der Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde. Gerne senden wir Ihnen diese Informationen auch auf Anfrage zu.