

Beschwerdemanagement

bei Merck Finck Privatbankiers AG

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Sie haben sich für eine Geschäftsverbindung mit unserem Haus entschieden und sprechen uns damit Ihr Vertrauen aus. Vielen Dank dafür.

Wir legen großen Wert auf Kundenzufriedenheit. Aus diesem Grund und zur Erfüllung rechtlicher und aufsichtsrechtlicher Anforderungen wurde ein Beschwerde-Management-Prozess aufgebaut, der es Ihnen jederzeit ermöglicht, Ihre Anliegen, Kritik und Beschwerden (jede Äußerung der Unzufriedenheit) entweder bei Ihrem Kundenberater oder - über den persönlichen Kontakt zu Ihrem Berater hinaus - an eine zentrale Beschwerdestelle zu richten. Eine bestimmte Form ist dabei nicht vorgesehen. Die Beschwerde kann schriftlich, per Email, Fax, fernmündlich oder persönlich geäußert werden.

Sie erreichen das Zentrale Beschwerdemanagement unter den folgenden Kontaktdaten:

Merck Finck Privatbankiers AG
Qualitätsmanagement Kundenbindung
Benrather Straße 15
40213 Düsseldorf
Tel.: (0211) 8229-312
Fax: (0211) 8229-321
E-Mail: beschwerdestelle.mfag@merckfinck.de

Bei Merck Finck Privatbankiers AG wird jede Beschwerde ernst genommen, unerheblich, ob sie ein Kunde vorbringt oder ein Dritter. Oft stecken in Beschwerden wichtige Informationen, die wir gerne nutzen, um unseren Anspruch an eine hohe Servicequalität zu erfüllen und um besser auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse einzugehen.

Jeder Mitarbeiter muss eine Beschwerde, die an ihn gerichtet wurde, an unser Zentrales Beschwerdemanagement melden. Je nach Art der Beschwerde wird diese vom zuständigen Kundenbetreuer, vom Zentralen Beschwerdemanagement in Zusammenarbeit mit den involvierten Fachabteilungen, von der Abteilung Compliance oder von der Rechtsabteilung bearbeitet. Bei Schadenersatzfällen obliegt die Bearbeitung der Rechtsabteilung.

Das Zentrale Beschwerdemanagement koordiniert die Bearbeitung und überwacht die Einhaltung von Fristen.

Soweit eine Abhilfe der Beschwerde möglich ist, werden wir dies umgehend tun.

Sollte vorab eine Prüfung des Vorgangs notwendig sein, erhalten Sie von uns eine Empfangsbestätigung und wir werden innerhalb von 15 Arbeitstagen von uns aus auf den Fall zurückkommen; gegebenenfalls mit einem Zwischenbescheid.

Dieser Service ist selbstverständlich für Sie kostenfrei.

Bitte beachten Sie, dass lediglich eine individuelle Auseinandersetzung mit Ihrer Beschwerde eine verjährungshemmende Wirkung haben kann. Die bloße Beschwerdeeinreichung reicht hierfür nicht aus.

Sollten wir Ihr Anliegen nicht nach Ihren Wünschen klären können, haben Sie darüber hinaus die Möglichkeit sich an folgende alternative Streitbeilegungsstellen zu wenden:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e.V.
Postfach 04 03 07
100062 Berlin
Fax: (030) 1663-3169
E-Mail: ombudsmann@bdb.de

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Referat ZR 3
Graurheindorfer Straße 108
D-53117 Bonn
Tel.: (0228) 4108-0
Fax: (0228) 4108-62299
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

Für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen: <http://ec.europa.eu/consumer/odr/>

Ihre Merck Finck Privatbankiers AG