

BESCHWERDEMANAGEMENT

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 E-Mail, Fax, fernmündlich oder persönlich geäußert werden.

Sie erreichen das Zentrale Beschwerdemanagement unter den folgenden Kontaktdaten:

MERCK FINCK A QUINTET PRIVATE BANK (EUROPE) S.A. branch
Qualitätsmanagement Kundenbindung
Benrather Straße 15
40213 Düsseldorf
Tel.: 0211 8229-312
Fax: 0211 8229-321
E-Mail: beschwerdestelle@merckfinck.de

Bei Merck Finck 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

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

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

Ihre

MERCK FINCK
A QUINTET PRIVATE BANK