

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Frankfurter Bankgesellschaft

I. Vorwort

Für uns steht Ihre Zufriedenheit den 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 Beschwerde-managements 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 (Schweiz) AG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Frankfurter Bankgesellschaft. 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.ch@frankfurter-bankgesellschaft.com verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:
Frankfurter Bankgesellschaft (Schweiz) AG
Beschwerdemanagement
Börsenstr.16
CH-8001 Zürich

- (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 Sie sich namens und im Auftrage einer anderen Person an die Frankfurter Bankgesellschaft wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Nach Eingang der Beschwerde erstellen wir Ihnen ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und senden es Ihnen zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangs-bestätigung eine Antwort.
- (5) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Wir streben eine möglichst schnelle abschließende Bearbeitung an. Ist dies nicht möglich, erhalten Sie einen Zwischenbescheid.

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 (Schweiz) AG veröffentlicht.

IV. Schweizer Bankenombudsmann

Sollten Sie mit unserer Antwort von uns nicht zufrieden sein, haben Sie jederzeit die Möglichkeit, sich an den Schweizer Bankenombudsmann zu wenden. Das Verfahren vor dem Ombudsmann ist kostenfrei. Allerdings wird dieser erst tätig, wenn Sie uns die Möglichkeit gegeben haben zum Sachverhalt Stellung zu nehmen bzw. die Beschwerde in gegenseitigem Einvernehmen zu regeln.

Der Ombudsmann ist unter folgender Adresse zu erreichen:
Swiss Banking Ombudsman
Bahnhofplatz 9
PO Box
8021 Zürich
Telefon +41 (0)43 266 14 14
Fax +41 (0)43 266 14 15

www.bankingombudsman.ch