

Unser Beschwerdeverfahren

Sie liegen uns am Herzen bei dem was wir tun

- Wir arbeiten unermüdlich um Ihnen ausgezeichneten Kundenservice zu bieten und freuen uns über Ihre Rückmeldung.
- Wir verpflichten uns Ihre Beschwerde effizient und effektiv zu bearbeiten und wir nehmen alle Beschwerden sehr Ernst.
- Unsere Verpflichtung hört hier nicht auf – wir registrieren, bewerten und analysieren unsere eingegangenen Beschwerden. Dies hilft uns das Servicelevel für unsere Kunden zu verbessern.

Der Umgang mit Ihrer Beschwerde

Unser Ziel ist es den größten Teil aller Beschwerden innerhalb von vier Werktagen zu lösen. Sollte uns dies nicht gelingen, werden wir Sie kontaktieren um Ihnen zu versichern, dass wir uns der Angelegenheit annehmen und Ihnen eine voraussichtliche Zeitangabe für die Lösung nennen.

Wir halten Sie auf dem Laufenden

Sollten wir Ihre Beschwerde nicht innerhalb von vier Werktagen lösen können, werden wir regelmäßig mit Ihnen in Verbindung treten um Sie auf dem Laufenden zu halten, was wir bisher unternommen haben und, falls möglich, werden wir Ihnen mitteilen wann wir Ihnen voraussichtlich den Brief mit dem Endergebnis senden werden.

Beschwerden mit anderen

Unternehmen

In einigen Fällen betrifft die Beschwerde in Wirklichkeit ein anderes Unternehmen. In diesem Fall werden wir Ihr Anliegen innerhalb von fünf Werktagen an die betreffende Firma weiterleiten. Wir werden uns ebenfalls mit Ihnen in Verbindung setzen und Sie über diesen Schritt informieren. Des Weiteren werden wir Ihnen die Kontaktdaten des anderen Unternehmens bereitstellen.

Der Financial Ombudsman Service

- Wir unterliegen dem Financial Ombudsman Service. Sie können diesen kostenfrei kontaktieren, sollten Sie der Auffassung sein, dass wir Ihre Beschwerde nicht fair bearbeitet haben.
- Wenn Ihre Beschwerde ein Fall ist bei dem der Financial Ombudsman Service helfen kann, werden wir Ihnen die Informationen bereitstellen, wie Sie Ihre Beschwerde an ihn verweisen können.
- Es gibt bestimmte Fristen innerhalb deren Sie Ihre Beschwerde an den Financial Ombudsman Service weiterleiten müssen. Es kann sein, dass wir dem Financial Ombudsman Service nicht unsere Erlaubnis geben Ihre Angelegenheit zu prüfen, sollte Ihre Beschwerde außerhalb der Fristen gemacht worden sein.
- Eine Kontaktaufnahme mit dem Financial Ombudsman Service beinträchtigt Ihr Recht nicht, rechtliche Schritte einzuleiten.

Sie können den Financial Ombudsman unter folgenden Kontaktdaten kontaktieren:

Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London
E14 9SR

+44 20 7964 1000

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Sie können weitere Informationen über den Financial Ombudsman Service und wobei er Ihnen helfen kann auf dieser Webseite finden:
www.financial-ombudsman.org.uk

