

# Unser Beschwerdeverfahren

## Ihre Zufriedenheit liegt uns am Herzen

- Wir arbeiten unermüdlich daran, Ihnen ausgezeichneten Kundenservice zu bieten und freuen uns über Ihre Rückmeldung.
- Wir verpflichten uns, Ihre Beschwerde effizient und effektiv zu bearbeiten. Wir nehmen alle Beschwerden sehr Ernst.
- Unser Engagement hört hier nicht auf – wir registrieren, bewerten und analysieren unsere eingegangenen Beschwerden. Dies hilft uns, den 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 werden Sie außerdem über den Fortschritt.
- Ihrer Beschwerde auf dem Laufenden halten. Sobald die Beschwerde abschließend bearbeitet ist lassen wir Ihnen schriftlich ein endgültiges Antwortschreiben zukommen.

## Beschwerden mit anderen Unternehmen

- In einigen Fällen betrifft die Beschwerde 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 oder falls die Beschwerde nicht innerhalb von vierzig Tagen gelöst wurde.
- 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 Beschwerde mit dem Financial Ombudsman Service aufzunehmen beeinträchtigt Ihr Recht nicht, rechtliche Schritte einzuleiten.

Sie können den Financial Ombudsman unter den folgenden Kontaktdaten kontaktieren:

Exchange Tower  
London  
E14 9SR  
0300 123 9 123  
0800 0 234 567

[complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto: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](http://www.financial-ombudsman.org.uk)