

## Qualitätsmanagement

Ob als Vertriebspartner oder Anleger können Sie sich bei der FIL Fondsbank (FFB) auf eine hohe Produktqualität und einen herausragenden Service verlassen. Damit Sie auch in Zukunft weiter auf die Produkt- und Dienstleistungen der FFB vertrauen können, betreiben wir als Fondsbank ein effizientes Qualitätsmanagement. Mit dem Ziel, die Produkt- und Serviceleistungen kontinuierlich zu verbessern und so die Erwartungen unserer Vertriebspartner und Anleger nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen.

## Beschwerdemanagement

...ist ein wesentlicher Bestandteil von Qualitätsmanagement.

Unser Ziel: Lösungen anbieten, um Kundenbegeisterung zu erreichen.

**Beschwerden** zu unseren Produkt- und Serviceangeboten können jederzeit per E-Mail, schriftlich oder per Fax an unsere **Beschwerdemanagementstelle** mitgeteilt werden:

FIL Fondsbank GmbH  
FFB Beschwerdemanagement  
Postfach 11 06 63  
60041 Frankfurt am Main  
E-Mail: [beschwerden@ffb.de](mailto:beschwerden@ffb.de)  
Fax: +49 69 77060-214

Damit wir Ihr Anliegen schnell und umfassend bearbeiten können, brauchen wir bitte folgende Informationen von Ihnen:

**Anrede**  
**Vor- und Nachname**  
**Telefon**  
**E-Mail**  
**Ihre Depotnummer**  
**Ihr Anliegen**

## Grundsätze Beschwerdemanagement FFB

1. Wir als FFB streben nach absoluter Kundenzufriedenheit, indem wir Ihnen Lösungen für Ihr Anliegen anbieten und diese nachhaltig umsetzen.
2. Ihre Beschwerde wird vertraulich, fair und unverzüglich bearbeitet. Diese ist selbstverständlich kostenfrei.
3. Wir nehmen alle Beschwerden sehr ernst, denn unser Ziel ist, Sie zufriedenzustellen und unseren Service, unsere Produkte und unsere Leistungen kontinuierlich für Sie zu verbessern.
4. Schriftliche Beschwerden unserer Kunden werden an die Beschwerdemanagementstelle der FFB gegeben. Hier wird jede Beschwerde geprüft, zentral erfasst, aufgezeichnet und zur Bearbeitung unverzüglich an die entsprechenden Spezialisten in unserem Haus weitergegeben. Die Beantwortung erfolgt im Anschluss schriftlich durch unsere Spezialisten.
5. Telefonische Beschwerden unserer Kunden werden schriftlich festgehalten und analog der schriftlichen Beschwerden bearbeitet.
6. Sollte die Beantwortung länger **als 5 Arbeitstage** in Anspruch nehmen, erhalten Sie einen Zwischenbescheid zum Bearbeitungsstand durch die Spezialisten. Jede Beschwerde, der daraus resultierende Schriftverkehr und die getroffenen Maßnahmen werden dokumentiert/archiviert.
7. Wir stellen sicher, dass alle Beschwerden kontinuierlich analysiert werden, um zu gewährleisten, dass wiederholt auftretende oder systematische Probleme festgestellt und behoben werden.
8. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der FFB besteht für Verbraucher die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann der privaten Banken zu wenden. Die Beschwerde ist schriftlich an die Kundenbeschwerdestelle beim **Bundesverband deutscher Banken e.V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin** zu richten. Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de). Alternativ kann eine zivilrechtliche Klage eingereicht werden. Informationen zur Online-Streitbeilegung: Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten (sog. „OS-Plattform“) geschaffen. Die OS-Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten betreffend vertragliche Verpflichtungen, die aus Online-Kaufverträgen/Online-Dienstleistungsverträgen erwachsen. Der Kunde kann die OS-Plattform unter dem folgenden Link erreichen:  
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Ihre FFB Geschäftsführung

Gerhard Oehne (Sprecher)

Peter Nonner

Gerald Rink

Grundsätze Beschwerdemanagement FIL Fondsbank (FFB)

Das FFB-Logo und das F-Symbol sind Warenzeichen von FIL Limited.  
Diese Informationen dürfen ohne vorherige Erlaubnis weder reproduziert noch veröffentlicht werden.  
Herausgeber: FIL Fondsbank GmbH, Postfach 110663, 60041 Frankfurt am Main. [www.ffb.de](http://www.ffb.de)  
Stand: Januar 2019. CG1901001

