Qualitätsmanagement

Als Anleger können Sie sich bei der FIL Fondsbank GmbH auf eine hohe Produktqualität und einen herausragenden Service verlassen. Damit Sie auch in Zukunft weiter auf die Produkt- und Dienstleistungen der FIL Fondsbank GmbH 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 Email, schriftlich oder per Fax an unsere Beschwerdemanagementstelle mitgeteilt werden:

FIL Fondsbank GmbH
Beschwerdemanagement
Postfach 11 06 63
60041 Frankfurt am Main

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

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

Grundsätze Beschwerdemanagement FIL Fondsbank GmbH

1. Wir wollen, dass Sie als Kunde zufrieden sind. Daher bieten wir Ihnen Lösungen für Ihr Anliegen an und setzen diese nachhaltig um.

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. Beschwerden unserer Kunden werden an unsere Beschwerdemanagementstelle gegeben. Hier wird jede Beschwerde geprüft, zentral erfasst, aufgezeichnet und zur Bearbeitung unverzüglich an die entsprechenden Spezialisten in unserem Haus weiter gegeben. Die Beantwortung erfolgt direkt durch unsere Spezialisten.

5. Dauert die Bearbeitung länger als **5 Arbeitstage**, senden unsere Spezialisten Ihnen einen Zwischenbescheid zum Bearbeitungsstand. Jede Beschwerde, die entsprechende Bearbeitungsschritte und die getroffenen Maßnahmen werden dokumentiert und archiviert.

6. Wir stellen sicher, dass alle Beschwerden kontinuierlich analysiert werden, um zu gewährleisten, dass wiederholt auftretende oder systematische Probleme festgestellt und behoben werden.

7. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der FIL Fondsbank GmbH 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/. 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:
https://ec.europa.eu/consumers/odr/

Ihre FIL Fondsbank GmbH

Tina Kern Peter Nonner Jan Schepanek Oliver Schulte

Fidelity, Fidelity International, das F-Symbol sind Markenzeichen der FIL Limited.
Herausgeber für Deutschland: FIL Fondsbank GmbH, Postfach 11 06 63, 60041 Frankfurt am Main. Stand: Juni 2023. CG2305009