

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
Zweigniederlassung Wien
FFB Beschwerdemanagement
Postfach 2222
A-1131 Wien
E-Mail: beschwerden@ffb.at
Fax: +43 (1) 2270661-54

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 alternative Beilegung von Streitigkeiten zwischen der FFB und einem in Österreich oder einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum wohnhaften Verbraucher ist die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSK) zuständig. Näheres regelt die „Verfahrensordnung der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft“, die auf Wunsch von der Bank zur Verfügung gestellt wird oder über die GSK erhältlich ist. Die Kontaktdaten der GSK lauten: Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, Telefon: +43 (1) 5054298, E-Mail: office@bankenschlichtung.at, Internet: www.bankenschlichtung.at. 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 für Österreich: FIL Fondsbank GmbH Zweigniederlassung Wien, Postfach 2222,
1131 Wien, Österreich, www.ffb.at. Stand: Januar 2019. CG1901002

