

## GRUNDSÄTZE FÜR DIE BESCHWERDEBEARBEITUNG

Sollten Sie als unser Kunde einmal Grund zur Unzufriedenheit haben, wollen wir gemeinsam mit Ihnen nach Lösungen suchen, um Ihre Zufriedenheit wiederherzustellen. Dazu gehört, Ihre Beschwerde zu verstehen, entstandene Fehler zu bereinigen und eine faire, für beide Seiten tragfähige Lösung zu finden. Mit unserem Beschwerdemanagement haben wir ein umfassendes Beschwerdewesen eingerichtet, das eine wirksame und transparente Verfahrensweise sicherstellt, um eine für Sie nachvollziehbare und objektive Abhilfe bei Beschwerden zu schaffen.

Falls Sie eine Beschwerde an uns richten möchten, können Sie dies über verschiedene Wege tun, z. B.:

- elektronisch über das Feedbackformular (<https://www.flatex-bank.com/de/kontakt/>),
- per E-Mail an die Adresse [beschwerde@flatex.com](mailto:beschwerde@flatex.com),
- schriftlich an flatex Bank AG, Beschwerdemanagement, Postfach 10 05 51, 41405 Neuss.

Damit wir Ihre Beschwerde prüfen und möglichst zeitnah und transparent beantworten können, bitten wir Sie um die folgenden Informationen:

- Ihre Kontaktdaten,
- Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist,
- Konto, Produkt und Serviceleistung, auf die sich Ihre Unzufriedenheit bezieht,
- Beschreibung des Anliegens, und wie Sie als Kunde davon betroffen sind.

Liegen Ihnen nicht alle Informationen vor, erläutern Sie bitte die Sachlage so genau wie möglich.

Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde. Können wir Ihre Beschwerde nicht direkt am Tag des Eingangs Ihrer Beschwerde lösen, bestätigen wir Ihnen den Eingang. Unser Ziel ist es, alle Beschwerden so schnell wie möglich zu beantworten. Wenn wir erkennen, dass die Klärung Ihrer Beschwerde länger dauert, informieren wir Sie über die voraussichtliche Antwortzeit.

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns intensiv mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Sie erhalten unser Antwortschreiben mit den Einzelheiten und dem Ergebnis unserer Untersuchung sowie erforderlichenfalls unseren Lösungsvorschlag. Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde ist selbstverständlich kostenfrei.

Leider kann es auch vorkommen, dass wir keine für Sie zufriedenstellende Lösung finden. Dann haben Sie immer die Möglichkeit, sich mit Ihrem Anliegen an eine andere Stelle, z. B. die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, zu wenden oder die ordentliche Gerichtsbarkeit anzurufen. In diesem Zusammenhang verweisen wir auch auf Abschnitt I, Nr. 23 unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die im Internet unter [www.flatex-bank.com](http://www.flatex-bank.com) abrufbar sind.

Unsere Grundsätze für die Beschwerdebearbeitung überprüfen wir regelmäßig und veröffentlichen sie auf unserer Internetseite.