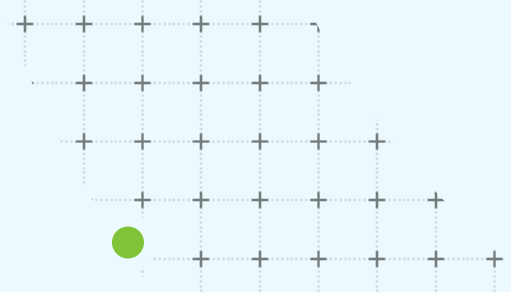


# Beschwerdemanagement



## Qualitätsmanagement

Als Anleger können Sie sich bei der FIL Fondsbank auf einen herausragenden Service verlassen. Damit Sie auch in Zukunft weiter auf die Produkt- und Dienstleistungen der FIL Fondsbank vertrauen können, betreiben wir ein effizientes Qualitätsmanagement. Mit dem Ziel, die Produkt- und Serviceleistungen kontinuierlich zu verbessern und so die Erwartungen nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen.

## Beschwerdemanagement

...ist ein wesentlicher Bestandteil von Qualitätsmanagement.

Unser Ziel: Lösungen anbieten, damit unsere Kunden zufrieden sind.

**Beschwerden** zu unseren Produkt- und Serviceangeboten können jederzeit 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, brauchen 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. Schriftliche Beschwerden unserer Kunden werden an die Beschwerdemanagementstelle gegeben. Hier wird jede Beschwerde geprüft, zentral erfasst, aufgezeichnet und zur Bearbeitung unverzüglich an die entsprechenden Spezialisten in unserem Haus weitergegeben. Unsere Spezialisten antworten Ihnen dann schriftlich.
5. Sollte die Beantwortung länger als 5 Arbeitstage in Anspruch nehmen, senden unsere Spezialisten Ihnen einen Zwischenbescheid zum Bearbeitungsstand. Jede Beschwerde, der daraus resultierende Schriftverkehr und die getroffenen Maßnahmen werden dokumentiert/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](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 FIL Fondsbank GmbH Geschäftsführung

Gerhard Oehne (Sprecher)

Peter Nonner

Gerald Rink