

## Ihr Feedback – Unser Beschwerdeverfahren

Stand 14. April 2022

### Vorwort

Wir möchten, dass Sie zufrieden mit uns sind. Unsere Leistungen und unser Service sollen Ihren Bedürfnissen entsprechen. Dennoch können wir nicht ausschließen, dass uns dies in Ausnahmefällen nicht gelingt. Dann bitten wir Sie um Ihr Feedback und Ihre Kritik, damit wir uns verbessern können. Ihre Rückmeldungen helfen uns, künftig Fehler zu vermeiden und Abläufe zu optimieren. Wenden Sie sich in einem solchen Fall mit Ihrer Rückmeldung an unsere Beschwerdestelle.

### So erreichen Sie uns:

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist unser Beschwerdemanagement. Beschwerden können Sie sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an uns – die Smavesto GmbH - richten.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [service@smavesto.de](mailto:service@smavesto.de) verschickt oder über das Kontaktformular auf unserer Internetseite oder in unserer App eingegeben werden.

### Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Smavesto GmbH  
Kundenservice  
Universitätsallee 14  
28359 Bremen

### Wer kann Feedback geben?

Alle (potenziellen) Kundinnen und Kunden – zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen – die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität der Smavesto GmbH berührt werden, können Beschwerde einlegen.

### Welche Angaben benötigen wir?

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (zum Beispiel Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- sofern Sie sich namens und im Auftrage einer anderen Person an uns wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

### Was passiert dann?

Wir bestätigen Ihnen automatisch den Eingang Ihrer Nachricht an die Beschwerdestelle. Danach prüfen wir Ihr Anliegen und antworten Ihnen. Bitte haben Sie Verständnis, dass die Beantwortung ggfs. einige Tage in Anspruch nehmen kann, falls wir Daten oder Sachverhalte umfangreich überprüfen müssen. Wir melden uns in jedem Fall bei Ihnen – auch wenn wir Ihr Anliegen einmal nicht in Ihrem Sinne lösen können. Dann liefern wir Ihnen eine Erklärung für unsere Einschätzung. Selbstverständlich ist die Bearbeitung ein kostenloser Service für Sie.

## Wie geht es weiter, falls Sie nicht zufrieden sind?

Für den Fall, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden, können Sie sich mit Ihrem Anliegen an folgende Stelle wenden:

Deutsche Bundesbank Schlichtungsstelle  
Postfach 11 12 32  
60047 Frankfurt am Main  
Tel: +49 69 2388-1907  
Fax: +49 69 709090-9901  
schlichtung@bundesbank.de

Näheres regelt die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Smavesto nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil. Ferner haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen, sofern Ihre Beschwerde einen behaupteten Verstoß gegen Vorschriften betrifft, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.