

Ihr Feedback – Unser Beschwerdeverfahren

Stand 01. November 2018

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:

Wir freuen uns über Ihr Feedback über unser Kontaktformular auf www.smavesto.de.

Wer kann Feedback geben?

Jeder, der das Angebot von Smavesto in irgendeiner Art nutzt, kann sich melden.

Welche Angaben benötigen wir?

- Ihren Vor- und Nachnamen sowie Ihre E-Mail-Adresse und Telefonnummer
- Eine knappe Beschreibung Ihres eigenen Anliegens, d.h. Angaben zum Ziel Ihrer Beschwerde (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Unterlagen in Kopie, soweit diese aus Ihrer Sicht relevant sind

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.