

Grundsätze des Beschwerdeverfahrens

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden hat in der FLESSABANK höchste Priorität. Daher ist es unser Anspruch, Ihre Anforderungen und die von Ihnen erwarteten Standards mit unseren Serviceleistungen zu erfüllen. Möchten Sie dennoch eine Beschwerde an uns richten, werden Sie von uns eine transparente und zeitnahe Antwort erhalten. Mit Ihrer Beschwerde helfen Sie uns außerdem, Schwachstellen zu erkennen, vorbeugende Maßnahmen einzuleiten sowie unsere Servicequalität permanent zu optimieren.

Ablauf des Beschwerdeverfahrens:

Ihre Beschwerde können Sie uns gerne persönlich bei einer unserer Niederlassungen, in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) sowie telefonisch mitteilen (Kontaktdaten siehe unten). Bei Fragen hilft Ihnen als direkter Ansprechpartner der FLESSABANK Ihre Kundenberaterin oder Ihr Kundenberater, damit wir Ihr Anliegen unmittelbar lösen können.

Um Ihre Beschwerde prüfen und möglichst zeitnah und transparent beantworten zu können, teilen Sie uns den zugrundeliegenden Sachverhalt möglichst vollumfänglich mit und geben Sie Ihre Kontaktdaten an.

Kann eine Beschwerde von Ihrer Kundenberaterin oder Ihrem Kundenberater nicht unmittelbar erledigt werden, so wird diese zur Bearbeitung umgehend an die Beschwerdestelle der FLESSABANK weitergeleitet. Sie erhalten von der Beschwerdestelle innerhalb von 3 Tagen nach Empfang in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) eine Eingangsbestätigung oder einen Zwischenbescheid mit der voraussichtlichen Bearbeitungsdauer (max. 15 Tage nach Eingang der Beschwerde).

Kontaktdaten unserer Beschwerdestelle:

BANKHAUS MAX FLESSA KG
Beschwerdestelle
Luitpoldstraße 2 – 6
97421 Schweinfurt
E-Mail: rec@flessabank.de
Telefon: 09721 531 216
Fax: 09721 531 282

Alternativ haben Sie die Möglichkeit, sich mit Ihrem Anliegen an eine der folgenden externen Stellen zu wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht:

Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn
oder
Marie-Curie-Straße 24 – 28, 60439 Frankfurt am Main
E-Mail: poststelle@bafin.de
Telefon: 0228 4108-0
Fax: 0228 4108-1550

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken:

Ombudsmann der privaten Banken Geschäftsstelle
Postfach 04 03 07
10062 Berlin
E-Mail: ombudsmann@bdb.de
Telefon: 030 1663-3166
Fax: 030 1663-3169

Plattform der Europäischen Kommission zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>