

Redburn (France) SA, Niederlassung in Deutschland

Unser Beschwerdemanagement

Einführung

Redburn (France) SA (im Folgenden „RFS“) ist stets bestrebt, die beste Servicequalität zu bieten seinen Kunden möglich. Aus diesem Grund hat RFS ein System zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden eingerichtet. Ziel ist es einerseits, die Kundenzufriedenheit durch schnelle und schnelle Verbesserung zu steigern. Angemessenheit der an uns gerichteten Beschwerden; andererseits die Verbesserung unserer Produkte, Verfahren und ganz allgemein den Betrieb von RFS.

Dieses Dokument soll helfen Kunden können Ihre Ansprechpartner bei Bedarf einfach und schnell identifizieren, um Sie darüber zu informieren. Verpflichtungen, die wir eingehen, und stellen Ihnen alle nützlichen Informationen zu unserem Verarbeitungsverfahren zur Verfügung. Kundenbeschwerden und die Ihnen zur Verfügung stehenden Abhilfemaßnahmen.

Was ist eine Beschwerde?

Unter Beschwerde (oder Reklamation) verstehen wir jede Nachricht eines bestehenden oder potenziellen Kunden, die seine Unzufriedenheit widerspiegelt.

Wie reiche ich einen Anspruch ein?

Jeder Kunde oder potenzielle Kunde von RFS kann jede Beschwerde, die er für nützlich hält, kostenlos an uns senden. Post, E-Mail oder Telefon:

- entweder per E-Mail oder telefonisch an ihren üblichen Ansprechpartner bei RFS unter Angabe, dass sie handelt es sich um eine Reklamation (im Falle einer Reklamation per Telefon, schriftliche Bestätigung per Post oder per E-Mail kann angefordert werden);
- entweder direkt beim Head of Compliance and Investment Services von RFS:
 - o an folgender Adresse: Redburn (France) SA, 11 rue de Téhéran, 75008 Paris, Frankreich
 - o per E-Mail: clement.halimi@redburnatlantic.com

Bearbeitung einer Beschwerde

RFS garantiert eine kostenlose, schnelle, transparente und möglichst effiziente Abwicklung aller Beschwerden, die es erhalten könnte.

RFS verpflichtet sich, mit dem Kunden oder potenziellen Kunden klar und in einfacher und leicht verständlicher Sprache zu kommunizieren.

Die Beschwerde verstehen und so schnell wie möglich darauf reagieren. RFS verpflichtet sich, die Lieferfristen einzuhalten folgende Behandlung:



- Maximal 10 Arbeitstage vom Eingang der Reklamation bis zur Empfangsbestätigung, es sei denn, die Antwort selbst wird Ihnen innerhalb dieser Frist übermittelt;
- Maximal 2 Monate zwischen dem Datum des Eingangs der Beschwerde und dem Datum der Absendung der Antwort an den Client. Sollte die Bearbeitungszeit zwei Monate überschreiten, informiert RFS den Kunden per E-Mail.

RFS verpflichtet sich, auf jede Informationsanfrage über den Fortschritt der Bearbeitung der Beschwerde zu antworten.

Ebenso verpflichtet sich RFS, seine Kunden darüber zu informieren, wenn aufgrund besonderer Umstände die von RFS zugesagten Fristen zur Beantwortung nicht eingehalten werden können. RFS hat eine Beschwerdebearbeitungsrichtlinie gemäß den geltenden Vorschriften eingeführt, die es insbesondere ermöglicht, Störungen zu erkennen und die Anwendung geeigneter Korrekturmaßnahmen zu überwachen.

Alternative Streitbeilegung

Wenn wir Ihre Beschwerde nicht beilegen konnten oder Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sind, haben Sie möglicherweise das Recht, Ihre Beschwerde an den Finanzombudsmann in Deutschland weiterzuleiten.

Einzelheiten zum Finanzombudsmann (FOS) finden Sie hier auf der Website des Finanzombudsmanns. Sie können sich wie folgt an den Dienst wenden:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken:

Postfach 04 03 07

10062 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 1663-3166

Fax: +49 (0) 30 1663-3169

ombudsmann@bdb.de

Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter www.bankenverband.de abrufbar ist.

Beschwerden können auch an die zuständige Aufsichtsbehörde gerichtet werden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Dienstsitz Bonn:

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Dienstsitz Frankfurt am Main:

Marie-Curie-Str. 24 - 2860439 Frankfurt am Main

Redburn (France) SA
September 2024