

Kundenzufriedenheit — Beschwerdemanagement

Die „**TopTen, Zweigniederlassung der FiNUM.Private Finance AG (Berlin)**“ hat iSd Art. 26 Delegierte Verordnung (EU) 2017/595 wirksame und transparente Verfahren für die unverzügliche und angemessene Bearbeitung von Beschwerden ihrer Kunden eingerichtet, wendet diese laufend an und stellt ihren Kunden dazu nachfolgende Informationen zur Verfügung.

Im Sinne einer hohen **Kundenzufriedenheit** ist es für uns sehr wichtig, die Qualität unserer Dienstleistungen ständig zu verbessern. Wir nehmen Ihr Anliegen daher sehr ernst und haben nachfolgendes **Beschwerdemanagement** eingerichtet:

- Wir setzen uns mit jeder Beschwerde sachlich und objektiv auseinander.
- Wir erfassen jede Beschwerde in unserer Beschwerdedatenbank und jeder Bearbeitungsschritt wird dokumentiert — damit ist sichergestellt, dass Ihr Anliegen bis zur Erledigung immer gemonitort wird.
- Wir recherchieren bei uns im Haus, nehmen ggf. mit Ihrem Berater und der Verwahrstelle bzw Depotbank Kontakt auf und holen deren Stellungnahmen ein.
- Wir bemühen uns um eine zeitnahe Erledigung Ihres Anliegens. Wenn Ihr Anliegen nicht sofort erledigt werden kann, erhalten Sie innerhalb von drei Werktagen eine Information von uns, bis wann Sie mit einer Beantwortung rechnen können.
- Wir unterliegen bei unserer Tätigkeit strengen rechtlichen Rahmenbedingungen und ersuchen um Verständnis, dass deren Einhaltung außer Diskussion steht. Auch auf Vorgaben durch die Verwahrstellen/Depotbanken können wir keinen Einfluss nehmen, geben aber Ihr Anliegen gerne weiter.

Sie können Ihre Beschwerde wie folgt einbringen:

- Persönlich bei Ihrem Berater — die Kontaktdaten entnehmen Sie bitte dem Gesprächsprotokoll. Ihr Berater wird Ihr Anliegen umgehend an uns weiterleiten.
- Schriftlich:
 - Brief an TopTen, Zweigniederlassung der FiNUM.Private Finance AG (Berlin), z.H. Beschwerdemanagement, Krugerstraße 13/5. OG, 1010 Wien
 - Mail an beschwerde@topten-wp.at

Um Ihr Anliegen so schnell wie möglich bearbeiten zu können, übermitteln Sie uns bitte alle Ihnen bekannten Daten/Fakten (z.B. Depotnummer, Verwahrstelle, Beratername, etc.) und Ihre persönlichen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer). Wenn möglich, schicken Sie uns relevante Unterlagen zu Ihrem Anliegen in Kopie.

Sollte es zu keiner Einigung kommen, haben Sie die Möglichkeit, sich an die allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle (Mariahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien) zu wenden oder den Rechtsweg zu beschreiten.