Beschwerdemanagement-Grundsätze der S Broker AG & Co. KG

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, Kundenbeschwerden angemessen und so schnell wie möglich zu bearbeiten. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Kunden und potenzielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der S Broker AG & Co. KG (im Folgenden S Broker) berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle des S Brokers. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. per Telefon an den S Broker gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

service@sbroker.de

geschickt werden. Alternativ können Sie das Kontaktformular auf der Webseite des S Brokers (www.sbroker.de) oder die Mitteilungsfunktion im persönlichen Transaktionsbereich nutzen.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

S Broker AG & Co. KG
Kundenservice
Postfach 90 01 50
39133 Magdeburg

Weitere Hinweise zur Beschwerdestelle finden Sie auch auf unserer Internetseite.

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers wie Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer
- Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an den S Broker wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

(4) Nach Eingang der Beschwerde bestätigt der S Broker dem Beschwerdeführer den Eingang der Beschwerde. Kann die Beschwerde kurzfristig fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer statt einer Eingangsbestätigung bereits eine Antwort.

(5) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Der S Broker strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von 10 Arbeitstagen an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.

(6) Gibt der S Broker der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

(7) Wenn wir Ihre Beschwerde nicht zufriedenstellend lösen können, besteht bei Streitigkeiten mit dem S Broker außerdem die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes zu wenden. Sie können Ihr Anliegen in diesem Fall in Textform an folgende Adresse richten:

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V. Schlichtungsstelle
Charlottenstraße 47
10117 Berlin

Internet: http://www.dsgv.de/schlichtungsstelle

Des Weiteren 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.

Für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten aus online abgeschlossenen Kauf- oder Dienstleistungsverträgen kann auch die Europäische Online-Streitbeilegungsplattform unter http://ec.europa.eu/consumers/odr/ genutzt werden.

Und schließlich besteht die Möglichkeit, etwaige Ansprüche gegen die S Broker AG & Co. KG gerichtlich geltend zu machen.

III. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite des S Brokers veröffentlicht.

[Stand: 01/2024]