

## Beschwerdeprozess

Wir möchten Ihnen Produkte und Serviceleistungen anbieten, die Ihren Bedürfnissen und die von Ihnen erwarteten Standards erfüllen. Daher ist Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen unser höchster Anspruch. Falls Sie dennoch eine Beschwerde an uns richten möchten, folgt unser Dialog mit Ihnen in einfachen Schritten, damit Sie zeitnah und transparent von uns Antwort erhalten.

### So erreichen Sie uns

Über verschiedene Wege können Sie sich mit Ihrer Beschwerde an uns wenden:

- Ihr Kundenberater oder Filialleiter steht Ihnen als direkter Ansprechpartner in allen Fragen, Bedenken oder Beschwerden gern zur Verfügung.
- Alternativ wenden Sie sich bitte per E-Mail, Telefon oder Post an diese Kontaktperson.
- Sie können Ihre Anliegen auch über das Exchange AG Beschwerdeformular adressieren: [Beschwerde – Exchange AG \(http://exchange-ag.de/beschwerde.html\)](http://exchange-ag.de/beschwerde.html)

### Diese Informationen benötigen wir von Ihnen

Damit wir Ihre Beschwerde prüfen und möglichst zeitnah und transparent beantworten können, bitten wir um die folgenden Informationen:

- Ort und Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist,
- Produkt und Serviceleistung, auf die sich Ihre Beschwerde bezieht,
- Beschreibung des Anliegens

### Das können Sie erwarten

Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde und Sie erhalten von uns eine Eingangsbestätigung.

### Das tun wir für Sie

Jede Beschwerde wird von uns individuell bearbeitet. Sollten wir etwas mehr Zeit für notwendige Recherchen benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation. Sie erhalten unser Antwortschreiben mit dem Ergebnis unserer Nachforschungen.