



Information über unser Beschwerdemanagement

1. Einführung – unsere Philosophie

Wir haben den Anspruch, unsere Mandanten stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Sollte das der Fall sein, teilen Sie uns dies Bitte mit. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit zukünftig noch gezielter auf Ihre Belange eingehen zu können.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potenziellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

2. Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde beifolgenden Stellen einzureichen:

Persönlich:

Selbstverständlich haben unsere Mitarbeitenden ein offenes Ohr für Ihr Anliegen.

Elektronisch:

- E-Mail: kontakt@comes-familyoffice.de
- Senden Sie uns über Ihren FinFire Zugang eine Mitteilung mit dem Betreff „Reklamationen und Beschwerden“
- Auf unserer Homepage: <https://comes-familyoffice.de/> → Kontakt

Telefonisch:

Sie erreichen uns über die Rufnummer +49 7941 64692 – 0

Per Post:

COMES Family Office GmbH
Hauptstraße 46
74629 Pfedelbach



2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer, ggf. postalische Anschrift);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

4. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Art. 13 DSGVO (Informationspflicht bei Erhebung von personenbezogenen Daten bei der betroffenen Person); Art. 14 DSGVO (Informationspflicht, wenn die personenbezogenen Daten nicht bei der betroffenen Person erhoben wurden) sowie Art. 21 DSGVO (Widerspruchsrecht) über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie auf unserer Website www.comes-familyoffice.de/datenschutz/.

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Homepage www.comes-familyoffice.de in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen erhalten.