

# BESCHWERDEN

## Beschwerden bei der Finanzfuchsgruppe

Wir hoffen, dass ein Beschwerdefall nicht eintritt, sollte es trotzdem passieren, nehmen wir Beschwerden ernst und sehen sie als Chance unsere Prozesse zu verbessern.

## Das Beschwerdeverfahren

Beschwerden können auf der Website der Finanzfuchsgruppe [www.finanzfuchsgruppe.at/beschwerden](http://www.finanzfuchsgruppe.at/beschwerden) eingebracht werden. Empfänger ist der Beschwerdemanager unter [beschwerden@finanzfuchsgruppe.at](mailto:beschwerden@finanzfuchsgruppe.at). Dieser bestätigt auch den Erhalt der Beschwerde.

## Wir benötigen zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde folgende Angaben

- Vorname, Nachname
- Telefonnummer
- Grund der Beschwerde
- Kontaktdaten oder Person über die Sie sich beschweren möchten
- Lösungsmöglichkeit

## Angaben zum Beschwerdeverfahren

- Sie erhalten unmittelbar eine Bestätigung für den Erhalt der Beschwerde.
- Innerhalb einer Woche wird mit Ihnen persönlich Kontakt aufgenommen, um die Angelegenheit zu klären oder über die nächsten Schritte zu informieren.
- Wir informieren über unsere Entscheidung und begründen diese.

## Alternative Beschwerdemöglichkeiten

- Bei Beschwerden besteht außerdem die Möglichkeit, die Ombudsstelle des Fachverbandes der Finanzdienstleister unter [fdl.ombudsstelle@wko.at](mailto:fdl.ombudsstelle@wko.at) in Anspruch zu nehmen.
- Beschwerden im Wertpapierbereich können auch an MFC Mikulik Finance Consulting GmbH mit Firmensitz A-1010 Wien, Stubenring 14/14, Tel. Nr.: 01 361 9880 gerichtet werden.
- Beschwerden rechtlicher Natur richten Sie auch direkt an das Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, Abt. I/7, Stubenring 1, 1010 Wien, Tel. Nr.: 01 71100 805782 bzw. <https://www.bmdw.gv.at/Seiten/default.aspx>.
- Konsumentinnen/Konsumenten können sich in (nahezu allen) vertraglichen Verbraucherstreitigkeiten mit einem österreichischen Unternehmen an die Verbraucherschlichtung wenden <https://www.verbraucherschlichtung.at>.