

Grundsätze für das Beschwerdemanagement der MFC Service GmbH

(Stand März 2025)

Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Die MFC Service GmbH hat den Anspruch, ihre Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen. An erster Stelle steht für unser Institut damit einhergehend auch die volle Zufriedenheit unserer Kunden.

Deshalb ist es uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben hierfür ein Beschwerdemanagement eingerichtet dessen Ziel es ist, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen und diese möglichst schnell und im konstruktiven Dialog mit Ihnen zu lösen. Eingegangene Beschwerden werden gewissenhaft ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme beheben zu können. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit sicherstellen und die Qualität unserer Dienstleistungen Ihnen gegenüber nachhaltig verbessern.

Mit den vorliegenden Grundsätzen informieren wir Sie über den Ablauf des Beschwerdeverfahrens in unserem Institut. Sie erhalten Informationen zur Möglichkeit der Klageerhebung sowie Hinweise zum Datenschutz.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle (potenziellen) Kunden, die von den Geschäftsaktivitäten der MFC Service GmbH berührt werden, können Beschwerde einlegen (im Folgenden auch Beschwerdeführer genannt).

Für die Bearbeitung von Beschwerden ist unser Beschwerdemanagement verantwortlich. Beschwerden können Sie elektronisch oder schriftlich an uns richten. Elektronisch übermittelte Beschwerden senden Sie bitte an die E-Mail-Adresse beschwerde@mfc-service.group.

Schriftlichen Beschwerden richten Sie bitte an:

MFC Service GmbH
Beschwerdemanagement
Hauptmarkt 16
90403 Nürnberg

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Name des Beschwerdeführers
- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- ausführliche Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- den Nachweis einer Vertretungsberechtigung, sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an unser Institut wendet

- verursachter Schaden und Schadenshöhe (falls zutreffend)

Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie von uns grundsätzlich zeitnah eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Beschwerdeeingang abschließend bearbeitet werden, erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Je nach Eingangskanal bzw. Absprache erfolgt die Kommunikation mit Ihnen entweder per E-Mail oder schriftlich.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung Ihrer Beschwerde hängt insbesondere von deren Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter (beispielsweise eines externen Dienstleisters oder Vermittlers) ab. Sollte eine Beantwortung innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung durch einen Zwischenbescheid informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Geben wir Ihrer Beschwerde nicht oder nicht vollständig statt, erhalten Sie eine verständliche Begründung.

Sonstige Hinweise und Datenschutz

Die Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführer kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der MFC Service GmbH veröffentlicht.

Informationen nach den Artikeln 13, 14 und 21 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie auf unserer Internetseite unter https://mfc-service.group/MFC_Datenschutzerklärung.pdf.

Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung

Sie können sich mit Ihrem Anliegen auch an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht wenden. Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich bzw. auf deren Internetseite abrufbar.

Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit u.a. Fernabsatz von Finanzdienstleistungen ist die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank zuständig. Weitere Informationen erhalten Sie unter <https://www.bundesbank.de/de/service/schlichtungsstelle/-/organisation-und-zustaendigkeit-613610>.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.