

Merklblatt - Beschwerdeprozess

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns besonders wichtig. Darum nehmen wir Kritik ernst und haben einen Beschwerdeservice eingerichtet, um Ihr Anliegen zeitnah und fair zu bearbeiten und gemeinsam eine Lösung zu finden.

So erreichen Sie uns

Sie können sich mit Ihrer Kritik über verschiedene Wege an uns wenden:

- Per Telefon: +49 (0)7156 303-31129
- Per E-Mail: leasing@de.trumpf.com
- Per Post: TRUMPF Financial Services GmbH
Johann-Maus-Straße 2
71254 Ditzingen

Diese Informationen benötigen wir von Ihnen

Damit wir Ihre Kritik möglichst zeitnah, umfassend und transparent bearbeiten können, benötigen wir von Ihnen folgende Informationen:

- Name
- Anschrift
- Vertrags- oder Konto-Nr.
- Beschreibung von Ihrem Anliegen

Das können Sie erwarten

Wir setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander und nehmen notwendige Recherchen vor. Sie erhalten innerhalb von 10 Arbeitstagen entweder eine abschließende Antwort von uns oder eine Zwischeninformation, sofern wir für eine Antwort etwas mehr Zeit benötigen sollten.

Falls wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden, haben Sie die Möglichkeit sich an eine andere Stelle zu wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn
Tel.: +49 (0) 228 4108-0
Fax: +49 (0) 228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de
<http://www.bafin.de>