



BESCHWERDEMANAGEMENT

PRÄAMBEL

Die Kundenzufriedenheit ist fester Bestandteil des Unternehmenserfolges der CHOM CAPITAL GmbH. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir sehen dies als Chance, Schlussfolgerungen für das gesamte Unternehmen abzuleiten und die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherzustellen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden zu gewährleisten.

ABLAUF

Beschwerden nehmen wir mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich entgegen. Sie als Kunde entscheiden, auf welchem Wege Sie Ihre Beschwerde unserer Beschwerdestelle vortragen möchten. Bitte wenden Sie sich an

CHOM CAPITAL GmbH
Beschwerdestelle
Neue Mainzer Str. 52 - 58
60311 Frankfurt am Main

E-Mail: beschwerde@chomcapital.com
Telefon: 069-260159960
Fax: 069-260159969

Eingehende Beschwerden werden vom entgegennehmenden Mitarbeiter unverzüglich an die Beschwerdestelle zur weiteren Bearbeitung und Analyse weitergeleitet.

Ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde lassen wir Ihnen grundsätzlich innerhalb von einer Woche zukommen. Sollte die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden können, erhalten Sie anstelle einer Eingangsbestätigung bereits ein entsprechendes Antwortschreiben zum Beschwerdevergang.

Andernfalls erfolgt eine Antwort je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs.