

GRUNDSÄTZE FÜR DIE BESCHWERDEBEARBEITUNG

Stand: 31.10.2026

Grundsätze für die Beschwerdebearbeitung

Deine Rückmeldung ist für uns wertvoll.

Bist Du einmal nicht zufrieden? Dann suchen wir gemeinsam eine Lösung.

Dazu gehört: Dein Anliegen verstehen, Fehler beheben, ein faires Ergebnis erreichen.

Unser Beschwerdemanagement sorgt für ein transparentes Verfahren.

Du erhältst eine nachvollziehbare und objektive Bearbeitung.

So reichst Du eine Beschwerde ein

Drei Wege stehen Dir zur Verfügung:

- Ticketsystem – direkt in der finanzen.net zero App
- E-Mail: beschwerde@finanzeninvest.de – bitte von Deiner Konto-E-Mail-Adresse
- Post: finanzen.net zero GmbH, Client Enablement & Care, Gartenstr. 67, 76135 Karlsruhe

Diese Angaben helfen uns

Für eine zügige Prüfung bitten wir um folgende Informationen:

- Deine vollständigen Kontaktdaten
- Zeitpunkt des Anliegens
- Betroffenes Konto, Produkt oder die betroffene Serviceleistung
- Beschreibung des Sachverhalts
- Dein gewünschtes Ergebnis

Fehlen Dir einzelne Informationen? Schildere die Sachlage so genau wie möglich.

Wie wir Deine Beschwerde bearbeiten

Eingangsbestätigung innerhalb eines Bankarbeitstags

Ist eine sofortige Lösung nicht möglich, bestätigen wir den Eingang.

Das geschieht innerhalb eines Bankarbeitstags.

Bearbeitung in der Regel binnen 14 Bankarbeitstagen

Unser Ziel ist eine schnelle Antwort.

Die Dauer hängt von Umfang und Komplexität ab.

14 Bankarbeitstage sollten in der Regel nicht überschritten werden.

Brauchen wir länger, informieren wir Dich über Gründe und Zeitplan.

Jede Beschwerde bearbeiten wir individuell.

Alle Eingänge erfassen und verfolgen wir in unserem System nach.

Du erhältst ein Antwortschreiben mit dem begründeten Ergebnis.

Dazu liefern wir – wo erforderlich – einen konkreten Lösungsvorschlag.

Die Antwort geht Dir auf dem vereinbarten Kommunikationsweg zu.

Die Bearbeitung ist für Dich kostenfrei.

Wenn wir keine Einigung finden

Finden wir keine passende Lösung? Dann stehen Dir weitere Wege offen.

Du kannst Dich an eine Schlichtungsstelle wenden, zum Beispiel:

- Schlichtungsstelle der BaFin
- Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank

Alternativ kannst Du auch die ordentliche Gerichtsbarkeit anrufen.

Weitere Informationen findest Du in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Regelmäßige Überprüfung

Unsere Grundsätze überprüfen wir regelmäßig.

Die aktuelle Version veröffentlichen wir auf unserer Webseite.

finanzen.net zero hat eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet.

Geeignete interne Verfahren gewährleisten einen ordnungsgemäßen Umgang.

So kannst Du Deine Rechte uneingeschränkt wahrnehmen.

Danke für Dein Feedback. Jede Rückmeldung hilft uns, besser zu werden.