

Trusted Wealth Manager Fragebogen 2022

Selbstauskunft - Banken/Vermögensverwalter

Allgemeine Bereitschaft

Sind Sie bereit eine Selbstauskunft zu geben?

Ja

Ja, wir sind bereit
zumindest zum
Teil diese
Selbstauskunft zu
beantworten

Nein, wir geben
keine
Selbstauskunft

Verantwortliche(r) für das Ausfüllen dieses Fragebogens

Bitte tragen Sie hier den bzw. die Namen und Kontaktdaten des/derjenigen ein, die für die Beantwortung oder Koordinierung des Fragebogens verantwortlich zeichnen.

Dürfen wir Sie künftig in dieser Sache (Trusted Wealth Manager) per E-Mail kontaktieren?

JA, Sie dürfen
mich generell per
E-Mail
kontaktieren

JA, Sie dürfen
mich in dieser
Angelegenheit
(Trusted Wealth
Manager) per
E-Mail
kontaktieren

Nein, ich
wünsche keinen
Kontakt via
E-Mail

Mein Mailadresse, unter der Sie mich kontaktieren dürfen, lautet

Bitte teilen Sie uns mit, ob Sie ein zentrales Beschwerdemanagement haben oder jede Niederlassung dies selbst durchführt

JA, wir haben ein zentrales
Beschwerdemanagement

Nein, jede Niederlassung hat
ihr eigenes
Beschwerdemanagement,
bitte wenden Sie sich direkt
dorthin

Es hängt davon ab, in
welchem Status (einfache
Beschwerde, Klage) sich die
Beschwerde befindet

Hinweis: Im Falle eines zentrales Beschwerdemanagements teilen Sie uns bitte in den Kommentarfeldern mit, auf welche Niederlassung(en) sich ggf. Ihre Antwort bezieht

Juristische Verfahren

Wer ist hausintern für diesen Bereich verantwortlich?

Laufen derzeit in Ihrer Niederlassung juristische Verfahren, die Kunden angestrengt haben?

Ja

Nein

Falls ja, wie lautet der Vorwurf?

Bitte schreiben Sie "trifft nicht zu" in das Textfeld falls diese Folgefrage auf Sie nicht zutrifft

Haben Sie in den letzten drei Jahren Verfahren mit Kunden geführt?

Ja

Nein

Falls ja, worum ging es? (bitte aufschlüsseln)

Bitte schreiben Sie "trifft nicht zu" in das Textfeld falls diese Folgefrage auf Sie nicht zutrifft

In wie vielen Fällen haben Sie sich außergerichtlich geeinigt?

Bitte schreiben Sie "trifft nicht zu" in das Textfeld falls diese Folgefrage auf Sie nicht zutrifft

In wie vielen Fällen erging ein Urteil?

Bitte schreiben Sie "trifft nicht zu" in das Textfeld falls diese Folgefrage auf Sie nicht zutrifft

In wie vielen Fällen erging das Urteil zu Ihren Gunsten?

Bitte schreiben Sie "trifft nicht zu" in das Textfeld falls diese Folgefrage auf Sie nicht zutrifft

Kundenzufriedenheit

Wer ist hausintern für diesen Bereich verantwortlich?

Stellen Sie Kundenzufriedenheitsumfragen an?

Ja

Nein

Veröffentlichen Sie diese?

Bitte schreiben Sie "trifft nicht zu" in das Textfeld falls diese Folgefrage auf Sie nicht zutrifft

Ja

Nein

Wie ist das Weiterempfehlungsverhalten und woran messen Sie dieses?

Beschwerdemanagement

Wer ist hausintern für diesen Bereich verantwortlich?

Wie gehen Sie mit Kundenbeschwerden um?

Versuchen Sie eine außergerichtliche Einigung?

Wie viele Beschwerden kommen auf 100 Kunden?

keine

weniger als 5

weniger 10

weniger als 25

weniger als 50

Werden Beschwerden systematisch erfasst?

Bitte im Kommentarfeld kurz beschreiben.

Ja

Nein

Wer kümmert sich um Beschwerden?

Haben Sie aufgrund von Kundenbeschwerden in den letzten drei Jahren organisatorische Konsequenzen gezogen?

Ja

Bitte schreiben Sie "trifft nicht zu" in das Textfeld falls diese Folgefrage auf Sie nicht zutrifft

Nein

Falls ja, welche?

Bitte schreiben Sie "trifft nicht zu" in das Textfeld falls diese Folgefrage auf Sie nicht zutrifft

Haben Sie aufgrund von Kundenbeschwerden in den letzten drei Jahren personelle Konsequenzen gezogen?

Bitte schreiben Sie "trifft nicht zu" in das Textfeld falls diese Folgefrage auf Sie nicht zutrifft

Ja

Nein

Falls ja, welche?

Bitte schreiben Sie "trifft nicht zu" in das Textfeld falls diese Folgefrage auf Sie nicht zutrifft

Abschluss

**Möchten Sie uns ein Dokument wie einen Lagebericht oder Geschäftsbericht, der auf das Thema eingeht, zukommen lassen?
Hier können Sie es hochladen.**

Bitte bestätigen Sie, dass Sie Ihre Eingaben abgeschlossen haben.

... und denken Sie bitte daran, Ihre Änderungen zu speichern und sich eine Kopie für Ihre Dokumentation herunterzuladen.

Bei Rückfragen kontaktieren Sie bitte Herrn Philipp Heinrich; philipp.heinrich@fuchsbriefe.de; 030-28 88 17 20.

Ja, der
Fragebogen ist
ausgefüllt und die
Eingabe
abgeschlossen