

Information zum Beschwerdeverfahren

Die MCE Bank nimmt die Beschwerdeeingaben Ihrer Kunden sehr ernst. Um eine zügige Bearbeitung zu gewährleisten, haben wir die hier beschriebenen Kommunikationskanäle definiert. Selbstverständlich bemühen wir uns um eine schnellstmögliche Antwort auf Ihr Anliegen. Diese kann jedoch je nach Komplexität eine gewisse Zeit beanspruchen.

Zur Gewährleistung der zügigen und qualitativ hochwertigen Beantwortung werden die Beschwerden alle erfasst und sowohl inhaltlich als auch bezüglich der Bearbeitungszeit mit entsprechend definierten Fristen überwacht. Sollte es nicht möglich sein, Ihnen kurzfristig eine Rückmeldung zur Verfügung zu stellen, erhalten Sie einen Zwischenbescheid mit der Mitteilung der zu erwartenden Bearbeitungsdauer und den Hintergründen für die Verzögerung. Bitte geben Sie bei Ihrer Eingabe grundsätzlich Ihre Vertragsnummer an, sollten Sie über keine Vertragsnummer verfügen, ist die Angabe Ihres Namens mit der vollständigen Adresse erforderlich.

Darüber hinaus möchten wir Sie an dieser Stelle noch auf die für unser Haus zuständige Aufsichtsbehörde hinweisen:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Marie-Curie-Str. 24-28
60439 Frankfurt

Des Weiteren existiert für Sie die Möglichkeit eines kostenfreien Streitbeilegungsverfahrens bei der Deutschen Bundesbank, Schlichtungsstelle, Postfach 10 06 02, 60006 Frankfurt (E-Mail: schlichtung@bundesbank.de)

Helfen Sie uns dabei unseren Service zu verbessern und teilen Sie uns Anregungen, Ihre Wünsche und Ihre Kritik mit. Verwenden Sie dazu bitte die E-Mail-Adresse beschwerde@mce-bank.eu

Per Telefon steht Ihnen Ihr Sachbearbeiter gerne von Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:30 Uhr zur Verfügung.