

## **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](mailto: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 in einem angemessenen Zeitraum eine Antwort von uns. Sollten wir für eine Antwort etwas mehr Zeit benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.

Sollten 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](mailto:poststelle@bafin.de)  
<http://www.bafin.de>