

FRAGEN VON KUNDEN UND BESCHWERDEVERFAHREN

1. Verfahren

- (a) Im Falle von Fragen oder Beschwerden schicken Sie bitte eine E-Mail an tpp.support@jpmorgan.com.
- (b) Eigens dafür zuständige Mitarbeiter werden Ihre Fragen oder Beschwerden entgegennehmen.
- (c) Im Falle einer Beschwerde wird ein Beschwerdespezialist für die Bewertung und Bearbeitung der Beschwerde abgestellt.

2. Bei sämtlichen Fragen und Beschwerden wird von dem zuständigen Mitarbeiter ein eigener Vorgang zu Nachverfolgungszwecken eröffnet.

3. Service Level Agreements

- (a) Die Bestätigung des Eingangs einer Frage oder einer Beschwerde erfolgt innerhalb von 24 Stunden.
- (b) Zahlungsbezogene Beschwerden werden gelöst und ein endgültiger Vorschlag zur Lösung der Sache geht dem Beschwerdeführer innerhalb von 15 Werktagen entweder per Post oder E-Mail zu.
- (c) Sollte sich in außergewöhnlichen Fällen eine Beschwerde innerhalb dieses zeitlichen Rahmens weder lösen noch abschließen lassen, wird der dafür zuständige Mitarbeiter den Beschwerdeführer vor Ablauf von 15 Werktagen darüber in Kenntnis setzen. Die endgültige Lösung erfolgt spätestens 35 Tage nach Erhalt der Beschwerde.