

Grundsätze des Beschwerdemanagements

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden ist uns besonders wichtig. Sollten Sie mit einem unserer Produkte oder unserem Service nicht zufrieden sein, lassen Sie uns dies bitte wissen. Wir haben dafür eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist die transparente, zeitnahe und nachhaltige Bearbeitung von Kundenbeschwerden. Alle eingegangenen Beschwerden werden von uns sorgfältig ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Wir wollen dadurch dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Beschwerden können alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden, die von den Aktivitäten unserer Bank berührt werden, einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement unserer Bank verantwortlich. Sie können Ihre Beschwerden elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten.

Elektronisch übermittelte Beschwerden schreiben Sie bitte an unsere E-Mail-Adresse:

qualitaetsmanagement@schroederbank.de

Schriftliche Beschwerden senden Sie bitte an:

Otto M. Schröder Bank AG
Qualitätsmanagement
Axel-Springer-Platz 3
20355 Hamburg

(3) Um Ihr Anliegen schnell und umfassend bearbeiten zu können, bitten wir Sie um folgende Angaben:

- Ihre vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des zugrundeliegenden Sachverhalts und Ihres Anliegens;
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (falls vorhanden);
- Sofern Sie sich im Auftrage einer anderen Person an die Bank wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Nach Eingang der Beschwerde erstellen wir umgehend ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und senden es Ihnen zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

(5) Je nach Komplexität der Beschwerde erfolgt eine Antwort in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Wir streben eine abschließende Bearbeitung innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang Ihrer Beschwerde an. Ist dies ausnahmsweise nicht möglich, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid.

(6) Sie erhalten von uns eine Antwort, in der wir Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung mitteilen. Geben wir der Beschwerde nicht vollständig statt, erläutern wir Ihnen unseren Standpunkt.

Weitere Schlichtungswege

Sie haben immer die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an eine unabhängige Stelle zu wenden. Unsere Bank nimmt am außergerichtlichen Streitbelegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmannverfahren der privaten Banken“ teil.

Kundenbeschwerden beim Bundesverband deutscher Banken
Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Tel.: 0049 (0) 30 1663-3166
Fax: 0049 (0) 30 1663 – 3169
ombudsmann@bdb.de
<http://bankenverband.de>

Otto M. Schröder Bank
Aktiengesellschaft

Des Weiteren können Sie sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wenden.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn
Tel: 0049 (0) 228 4108-0
Fax: 0049 (0) 228 4108 – 1550
poststelle@bafin.de
<http://www.bafin.de>

Ferner besteht auch die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Als Finanzdienstleister nehmen wir den Schutz Ihrer Privatsphäre sehr ernst. Auf die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen und die Sicherheit Ihrer persönlichen Daten legen wir größten Wert. Alle unsere Mitarbeiter und alle an der Datenverarbeitung beteiligten Dritte sind auf das Bundesdatenschutzgesetz und den vertraulichen Umgang mit personenbezogenen Daten verpflichtet.
- (3) Die vorliegenden Grundsätze überprüfen wir in regelmäßigen Abständen.

(Stand: Dezember 2017)