

Kundeninformation zur Beschwerdebearbeitung

Vorwort

Für uns steht Ihre Zufriedenheit an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen und mit unseren Kunden gemeinsam nach fairen Lösungen zu suchen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung erreichen. Mit den vorliegenden Grundsätzen geben wir Ihnen einen Überblick zu dem Prozess der Bearbeitung Ihrer Beschwerden.

Wie ist eine Beschwerde einzureichen?

Eine Beschwerde können Sie persönlich in unseren Filialen oder auch bei unserem Kundenservice telefonisch unter 030 -285 350 oder auch per E-Mail recht@abkbank.de oder auch brieflich bei der ABK Allgemeine Beamten Bank AG, Invalidenstr. 28, 10115 Berlin einreichen.

Um eine zeitnahe Prüfung und Beantwortung Ihrer Beschwerde sicherzustellen, sollten Sie den zugrundeliegenden Sachverhalt (u. a. Konto, Produkt oder Leistung, auf die sich Ihre Beschwerde bezieht) und Ihr Anliegen möglichst konkret schildern. Ferner sollten Sie uns für etwaige Rückfragen Ihre aktuellen Kontaktdaten (Anschrift, Telefonnummer und ggf. E-Mail-Adresse) mitteilen, sofern uns diese nicht bereits vorliegen.

Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zeitnah wie möglich zu beantworten. Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Im Rahmen des Beschwerdeverfahrens wird jeder Sachverhalt individuell geprüft, um die Ursache der Beschwerde ausführlich zu recherchieren. Gegebenenfalls werden dabei auch Dritte, wie beispielsweise externe Dienstleister, einbezogen. Dies verlängert unter Umständen den Bearbeitungsprozess.

Wie endet das Beschwerdeverfahren?

Sie erhalten von uns eine abschließende Antwort, in der wir Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung mitteilen. Konnten wir Ihrem Anliegen nicht vollständig nachkommen, werden wir Ihnen unseren Standpunkt erläutern. Die abschließende Antwort erhalten Sie vorbehaltlich abweichender gesetzlicher Vorgaben in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger, sofern Sie nicht ausdrücklich nur eine mündliche Antwort verlangen. Haben Sie Ihre Beschwerde mündlich eingelegt, werden wir diese mündlich beantworten, sofern Sie damit einverstanden sind.

Bestehen Beschwerdemöglichkeiten bei Dritten?

- **Ombudsmann der privaten Banken:** Die Bank nimmt am außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ (www.bankenombudsmann.de) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter www.bankenverband.de abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Fax: (030) 1663-3169, E-Mail: ombudsmann@bdb.de, zu richten.
- **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht:** Für Kunden besteht grundsätzlich die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder in Textform bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über behauptete Verstöße der Bank gegen Bestimmungen, deren Einhaltung die BaFin überwacht, zu beschweren.

- **Europäische Online-Streitbelegungsplattform:** Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbelegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.

Sonstige Hinweise

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Stand: 16.04.2019