

Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Hanseatic Bank

Liebe Kund*innen,

so vielfältig wie unser Aufgabengebiet, so unterschiedlich können auch die Fragen, Hinweise und Reaktionen sein, die sich möglicherweise aus diesen Tätigkeiten ergeben. Freundlich, interessiert und offen – so gehen wir mit Ihren Fragen, aber auch mit Ihren Anregungen und Ihren Beschwerden um. Unser Anspruch: **Ihre Zufriedenheit!**

Wir haben für Ihr Anliegen eine neutrale Stelle in der Hanseatic Bank eingerichtet:

Hanseatic Bank GmbH & Co KG
Beschwerdemanagement
Postfach 57 02 40
22771 Hamburg
Telefon: 040 600 96 469
Telefax: 040 600 096 852 905
E-Mail: beschwerden@hanseaticbank.de
Servicezeiten: Mo–Fr 9–18 Uhr (außer an Feiertagen)

Selbstverständlich können Sie auch jederzeit telefonisch über den Kund*innenservice unter 040 600 096 422 melden oder unser Kontaktformular unter www.hanseaticbank.de/kontakt nutzen.

Darum bitten wir Sie:

Um eine zeitnahe Prüfung und Beantwortung Ihrer Beschwerde sicherzustellen, wünschen wir uns so viele Informationen wie möglich von Ihnen:

- Ihre aktuellen Kontaktdaten
- Was ist wann zu welchem Produkt/Konto passiert?
- Können Sie uns Unterlagen zur Verfügung stellen?
- Welche Lösung erwarten Sie von uns?

Das können Sie von uns erwarten:

Unser Ziel ist es, Ihr Anliegen unverzüglich zu klären und nach einer gemeinsamen, fairen Lösung zu suchen. Wir bearbeiten jedes Anliegen individuell und setzen uns mit dem geschilderten Sachverhalt unvoreingenommen auseinander. Hierzu nehmen wir die notwendigen Recherchen und Prüfungen vor. Im Regelfall erhalten Sie innerhalb der darauffolgenden fünf Arbeitstage bzw. innerhalb der von Ihnen gesetzten Frist eine transparente und verständliche Antwort von uns. Zeichnet sich während unserer Recherchen eine zeitliche Verzögerung ab, erhalten Sie einen Zwischenbescheid über die Gründe der Verzögerung. Dabei nennen wir Ihnen auch die voraussichtliche Bearbeitungsdauer sowie die für Sie zuständige Person, der Ihnen bei Fragen gern weiterhilft.

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer*in nach §§675 c bis 676 c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuches (EGBGB) werden grundsätzlich spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen – aber nicht später als 35 Arbeitstage – nach Eingang der Beschwerde beantwortet. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Leitlinien für unsere Antwort an Sie:

Unser Bestreben ist es auf Grundlage unserer Recherchen eine faire und möglichst einvernehmliche Lösung zu finden. Offene Kommunikation entspricht unserem Selbstverständnis. Sollten wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig nachkommen, so erhalten Sie eine nachvollziehbare schriftliche Begründung, in der wir Ihnen unseren Standpunkt erläutern.

Ihre Rechte

Sollten wir in unserem Dialog mit Ihnen einmal keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden, haben Sie immer die Möglichkeit sich in Textform (z. B. mittels Brief, Fax oder E-Mail) an eine der nachstehenden genannten Stellen zu wenden.

Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken beim Bundesverband deutscher Banken e.V.

Postfach 04 03 07

10062 Berlin

Telefon: +49 30 16 63 31 66

Telefax: +49 30 16 63 31 69

E-Mail: ombudsmann@bdb.de

www.bankenombudsmann.de

Die Hanseatic Bank nimmt am außergerichtlichen Streitbelegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ (www.bankenombudsmann.de) teil. Dort haben Sie als Verbraucher*in die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den „Ombudsmann der privaten Banken“ anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§675 f des Bürgerlichen Gesetzbuches) können auch Kund*innen, die nicht Verbraucher*innen sind, den „Ombudsmann der privaten Banken“ anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kund*innenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden kann oder im Internet unter www.bankenverband.de abrufbar ist.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin)

Graurheindorfer Str. 108

53117 Bonn

Telefon: +49 228 410 80

Telefax: +49 228 41 08 15 50

E-Mail: poststelle@bafin.de

www.bafin.de

Als Verbraucher*in und als Nichtverbraucher*in können Sie sich darüber hinaus schriftlich bzw. über deren Onlineportal an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) wenden.

Europäische Online-Streitbelegungsplattform

Die Europäische Kommission hat unter www.ec.europa.eu/consumers/odr eine Europäische Online-Streitbelegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein*e Verbraucher*in für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen. Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

Informationen zur Nutzung Ihrer Daten finden Sie unter www.hanseaticbank.de/services/datenschutz. Auf Wunsch senden wir Ihnen die Informationen gern zu.

Freundliche Grüße

Ihre Hanseatic Bank