

Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Hanseatic Bank

Liebe Kunden,

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
Kundenbeziehungsmanagement
Postfach 71 03 40
22163 Hamburg
Tel 0800 00 01 367 (kostenlose Rufnummer)
Fax: 040 600 096 852 905
E-Mail: meinung@hanseaticbank.de

Selbstverständlich können Sie sich auch jederzeit an Ihren Ansprechpartner vor Ort in einer unserer Filialen, telefonisch über den Kundenservice unter 040 600 096 422 wenden oder unser Feedback-Formular im Internet www.hanseaticbank.de/feedback 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 den für Sie zuständigen Sachbearbeiter, der Ihnen bei Fragen gern weiterhilft.

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer 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 für Sie 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 unseren Dialog mit Ihnen einmal keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden, haben Sie immer die Möglichkeit sich in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an eine der nachstehend genannten Stellen zu wenden.

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

Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Tel.: +49 30 1663-3166
Fax.: +49 30 1663-3169
E-Mail: ombudsmann@bdb.de
www.bankenombudsmann.de

Die Hanseatic Bank nimmt am außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ (www.bankenombudsmann.de) teil. Dort haben Sie als Verbraucher 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 Kunden, die nicht Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden 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
Tel.: +49 228 4108-0
Fax.: +49 228 4108 – 1550
E-Mail: poststelle@bafin.de
www.bafin.de

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

Europäische Online-Streitbeilegungsplattform

Die Europäische Kommission hat unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (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. Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

Information zur Nutzung Ihrer Daten finden Sie auf <https://hanseaticbank.de/services/datenschutz> und in jeder Hanseatic Bank Filiale. Auf Wunsch senden wir Ihnen die Informationen auch gern zu.

Ihre Hanseatic Bank