

Stand 08/2018

## GRUNDSÄTZE FÜR DEN UMGANG MIT BESCHWERDEN

### EINLEITUNG

Die Zufriedenheit der Kunden und das Vertrauen in die Bank haben für die Bank höchste Priorität. Eine exzellente Service- und Beratungsqualität sowie eine auf Langfristigkeit ausgerichtete Kundenbeziehungen stehen im Mittelpunkt ihrer geschäftlichen Aktivitäten.

Die konsequente Weiterentwicklung der Service- und Beratungsleistungen führen zu einem Höchstmaß an Vertrauen und Zufriedenheit der Kunden. Die langjährige Treue der Kunden und zahlreiche Auszeichnungen zur Service- und Beratungsqualität bestätigen die ausgeprägte Kundenorientierung der Bank.

Die Meinung der Kunden ist der Bank wichtig. Anregungen, Lob und Kritik sind jederzeit willkommen, zur einfachen Nutzung wurde für die Kunden im Internet ein Kontaktformular zur Verfügung gestellt.

Sofern ein Kunde eine Beschwerde vortragen möchte, kümmert sich das Beschwerdemanagement der Bank um sein Anliegen, welches grundsätzlich individuell geprüft und persönlich beantwortet wird. Sämtliche Beschwerden werden darüber hinaus mit Blick auf die Verbesserung von Prozessen ausgewertet, so dass die Bank fortwährend auf eine Erhöhung der Zufriedenheit ihrer Kunden hinwirkt und langfristige Kundenbindungen erreicht.

### VERFAHREN DER BESCHWERDEBEARBEITUNG

1. Alle Kunden oder potentielle Kunden können Beschwerde einlegen.
2. Die Bearbeitung von Beschwerden wird vom Beschwerdemanagement der Bank verantwortet. Kunden können ihre Anliegen gern persönlich über ihren Kundenbetreuer, telefonisch, schriftlich oder auch per E-Mail unter [beschwerdemanagement@seeligerbank.de](mailto:beschwerdemanagement@seeligerbank.de) mitteilen. Beschwerden per Brief sind an folgende adressieren:

Bankhaus C. L. Seeliger KG  
Beschwerdemanagement  
Lange Herzogstraße 63  
38300 Wolfenbüttel

3. Um Beschwerden zeitnah zu prüfen und zu beantworten, bittet die Bank um folgende Angabe

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes und Mitteilung darüber, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)

4. Den Eingang einer Beschwerde bestätigt die Bank schriftlich. Kann der Vorgang kurzfristig abschließend bearbeitet werden, so erhält der Kunde statt der Eingangsbestätigung direkt eine Antwort.

5. Ist eine Klärung nicht innerhalb von zehn Bankarbeitstagen möglich, so erhält der Kunde eine Mitteilung über den weiteren Verlauf und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer.

6. Offene Kommunikation ist für die Bank ein Selbstverständnis. Sollte die Bank der Beschwerde nicht vollständig stattgeben, so erhält der Kunde eine verständliche Begründung.

7. Die Bearbeitung von Beschwerden ist für den Kunden kostenfrei.

8. Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Bank ([www.seeligerbank.de](http://www.seeligerbank.de)) veröffentlicht. Gern stellt die Bank diese Grundsätze auf Wunsch ihrer Kunden bzw. potenziellen Kunden auch auf einem anderen Weg (z.B. per E-Mail / in Papierform) zur Verfügung.

## OMBUDSMANN DER PRIVATEN BANKEN

Sollte die Bank trotz des Bestrebens, gemeinsam mit ihrem Kunden eine einvernehmliche Lösung zu finden, keine Einigung erreichen, kann der Kunde sich auch an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken wenden.

Die Bank nimmt am außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle "Ombudsman der privaten Banken" ([www.bankenombudsman.de](http://www.bankenombudsman.de)) teil. Dort hat jeder Kunde als Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den Ombudsman der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstevertrag (§ 675f BGB), können auch Kunden, die nicht Verbraucher sind, den Ombudsman der privaten Banken anrufen. 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](http://www.bankenverband.de) abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Geschäftsstelle des Ombudsmann beim Bundesverband deutscher Banken e.V., Postfach 040307, 10062 Berlin, Fax: 030 1663 - 3169, E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de), zu richten.

## BUNDESANSTALT FÜR FINANZDIENSTLEISTUNGSAUFSICHT

Für Kunden besteht die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c BGB gegen Artikel 248 EGBGB oder wegen der Kündigung eines Basiskontovertrages zu beschweren. Ferner kann ein Kunde wegen der Ablehnung seines Antrages auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach § 48 des Zahlungskontengesetzes (ZKG) bei der BaFin die Durchführung eines Verwaltungsverfahrens beantragen.

## EUROPÄISCHE ONLINE-STREITBEILEGUNGSPLATTFORM

Die Europäische Kommission hat unter [https://ec.europa.eu/commission/index\\_en](https://ec.europa.eu/commission/index_en) 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.

## RECHTSWEG

Ferner haben Kunden die Möglichkeit, den Rechtsweg vor einem Zivilgericht zu beschreiten.