BANKHAUS C. L. SEELIGER
seit 1794

Grundsätze für den Umgang mit Beschwerden

Die Zufriedenheit der Kunden und das Vertrauen in die Bank haben für die Bank höchste Priorität. Eine exzellente Service- und Beratungsqualität sowie 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.

Sollten sie als unser Kunde Grund zur Unzufriedenheit haben, wollen wir gemeinsam mit ihnen nach einer Lösung suchen. Sie können uns ihre Beschwerde gerne persönlich, telefonisch oder schriftlich über ihren Kundenbetreuer mitteilen. Wenn ihr Wunsch nicht direkt in der Filiale gelöst werden kann, kümmert sich das Beschwerdemanagement der Bank um ihre Anliegen. Sie erreichen dieses per E-Mail unter beschwerdemanagement@seeligerbank.de.

Beschwerden per Brief sind an folgende Anschrift zu adressieren:

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

Um ihre Beschwerden zeitnah zu prüfen und zu beantworten, bittet die Bank um folgende Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers
- 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)

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

BANKHAUS C. L. SEELIGER
seit 1794

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

Die Bearbeitung von Beschwerden ist für den Kunden kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Bank (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.

Leider kann es auch vorkommen, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für sie finden. Dann haben sie immer die Möglichkeit, sich mit Ihrem Anliegen an eine andere Stelle zu wenden oder die ordentliche Gerichtsbarkeit anzurufen.

Die Bank nimmt am 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. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstevertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen.

Näheres regelt die „Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken", die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter www.bankenombudsmann.de abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) an die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken, Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, E-Mail: schlichtung@bdb.de, zu richten.

Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass wir uns an Schlichtungsverfahren anderer Gütestellen nicht beteiligen.

Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) zu beschweren. Zusätzlich steht es Ihnen offen, den Rechtsweg zu beschreiten.

Darüber hinaus verweisen wir auf Nr. 21 unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden oder auf meiner Homepage verfügbar sind. Dort finden Sie auch unsere aktuellen Datenschutzhinweise.

Stand 08/2026