

ANLAGE 2

Stand: 3. Januar 2018

## Grundsätze zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden

Bei der Bearbeitung von Kundenbeschwerden handelt das Bankhaus C.L. Seeliger gemäß den nachfolgenden Grundsätzen. Sollte es einmal vorkommen, dass Sie eine Beschwerde an mich richten, werden Sie zeitnah und transparent von mir eine Antwort erhalten. Ihre Beschwerde ist auch eine wichtige Quelle für die permanente Verbesserung meiner Servicequalität. Sie wird daher von mir objektiv und angemessen bearbeitet.

Sie können sich sowohl mündlich, schriftlich als auch per Fax oder E-Mail an mich wenden. Ihr Kundenberater ist Ihr direkter Ansprechpartner und hilft Ihnen gerne bei Ihren Anliegen weiter.

Um Ihre Beschwerde prüfen und möglichst zeitnah und transparent beantworten zu können, teilen Sie mir bitte folgende Angaben mit:

- Zeitpunkt, zu dem das Anliegen aufgetreten ist
- Produkt oder Serviceleistung, auf das bzw. die sich Ihre Beschwerde bezieht
- Ausführliche Beschreibung Ihres Anliegens.

Kann eine Beschwerde von Ihrem Kundenberater nicht unmittelbar erledigt werden, so wird diese zur Bearbeitung umgehend und unmittelbar an die Beschwerdestelle meines Hauses weitergeleitet. Sie erhalten spätestens drei Tage nach Eingang der Beschwerde eine Zwischennachricht. Spätestens zehn Tage nach Beschwerdeeingang wird Ihnen Ihre endgültige Antwort mitgeteilt.

Alternativ haben Sie die Möglichkeit, sich mit Ihrem Anliegen an eine externe Stelle zu wenden:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken:

Ombudsmann der privaten Banken

Geschäftsstelle

Postfach 04 03 07

10062 Berlin

Tel.: +4930 1663-3166

Fax: +4930 1663-3169

Darüber hinaus steht Ihnen natürlich der Rechtsweg zu den ordentlichen Gerichten offen.

Kontaktdaten der Beschwerdestelle des Bankhaus C.L. Seeliger:

Lange Herzogstrasse 63

38300 Wolfenbüttel