

Echt. Nachhaltig. Privat.

Grundsätze des Beschwerdeverfahrens

Als Bank ist es unser Ziel, Ihnen als Kunden Produkte und Serviceleistungen anzubieten, die Ihre Anforderungen und die von Ihnen erwarteten Standards erfüllen. Daher ist es unser höchster Anspruch, dass Sie mit unseren Leistungen zufrieden sind. Sollte es dennoch vorkommen, dass Sie eine Beschwerde an uns richten möchten, erfolgt der Dialog mit Ihnen in verständlichen Schritten, damit Sie zeitnah und transparent von uns eine Antwort erhalten. Ihre Beschwerde ist auch eine wichtige Quelle für die permanente Optimierung unserer Servicequalität. Sie wird daher kostenlos von uns individuell, objektiv und angemessen bearbeitet.

Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Sie können sich sowohl mündlich, fernmündlich, schriftlich als auch per Fax oder per E-Mail an uns wenden. Ihr Kundenberater steht Ihnen als Ihr direkter Ansprechpartner der Bethmann Bank AG zur unmittelbaren Lösung Ihres Anliegens zur Verfügung.

Um Ihre Beschwerde prüfen und möglichst zeitnah und transparent beantworten zu können, teilen Sie uns 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 und Nennung Ihrer Kontaktdaten

Kann eine Beschwerde von Ihrem Kundenberater nicht unmittelbar erledigt werden, so wird diese zur Bearbeitung umgehend an die Beschwerdestelle unseres Hauses weitergeleitet. Sie erhalten von der Beschwerdestelle innerhalb von 5 Bankarbeitstagen nach Empfang eine Eingangsbestätigung mit der Benennung eines Ansprechpartners und der voraussichtlichen Bearbeitungsdauer. Soweit eine längere Bearbeitungszeit erforderlich ist, erhalten Sie in diesem Fall eine Zwischeninformation. Es ist unser Bestreben, Ihnen innerhalb von 10 Bankarbeitstagen Ihr Anliegen zu beantworten. Beschwerden über Zahlungsdienste werden innerhalb von 15 Bankarbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantwortet.

Kontaktdaten der Beschwerdestelle der Bethmann Bank AG:

Mainzer Landstraße 1
60329 Frankfurt am Main

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

▶ **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**

Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

oder

Marie-Curie-Straße 24-28
60439 Frankfurt am Main
Tel: +49 228 4108-0 | Fax: +49 228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de | www.bafin.de

▶ **Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken**

Ombudsman der privaten Banken, Geschäftsstelle
Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Tel: +49 30 1663-3166 | Fax +49 30 1663-3169
E-Mail: ombudsman@bdb.de

▶ **Europäische Online-Streitbeilegungsplattform für Beschwerden wegen Online-Verträgen**

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

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

Kunden mit Wohnsitz in der Schweiz können sich an folgende externe Stelle wenden:

▶ **Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS)**

Talstrasse 20
CH-8001 Zürich, Schweiz
Tel: +41 445520800
E-Mail: info@finos.ch | www.finos.ch