Veröffentlichung der Kundeninformation zum Beschwerdemanagement

BANK 11

„Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Bank11 für Privatkunden und Handel GmbH, Hammer Landstraße 91, 41460 Neuss“

1. Ziel unseres Beschwerdemanagements:

Die Bank11 für Privatkunden und Handel GmbH stellt die Zufriedenheit Ihrer Kundinnen und Kunden in den Mittelpunkt des Handelns.

Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Hierzu haben wir das Beschwerdemanagement eingerichtet.

Nachstehende Grundsätze gelten für die Bearbeitung von Beschwerden, die unmittelbar an das Beschwerdemanagement adressiert werden.

Es ist unser Ziel, eingegangene Beschwerden zeitnah und angemessen zu bearbeiten. Eingehende Beschwerden werden dazu ausgewertet, um Prozesse, Abläufe und wiederkehrende Fehler oder Schwierigkeiten zu beheben.

2. Ablauf der Beschwerdebearbeitung:

Beschwerden an das Beschwerdemanagement richten Sie bitte an folgende Anschrift:

Bank11 für Privatkunden und Handel GmbH

Beschwerdemanagement

Hammer Landstraße 91

41460 Neuss

Per Mail: Beschwerdemanagement@bank11.com

3. Erforderliche Angaben:

Damit wir Ihre Beschwerde prüfen und möglichst zeitnah und umfassend beantworten können, benötigen wir die folgenden Informationen:

- Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist.
- Konto, Produkt und Serviceleistung, auf die sich Ihre Unzufriedenheit bezieht,
- Beschreibung, wie Sie als Kunde betroffen sind.
- Stellen Sie bitte den Beschwerdesachverhalt so genau wie möglich dar.
- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, gfls. Email-Adresse). Angabe ggfls. Vertrags-Nr., Anfrage-Nr.
- Sofern sich eine andere Person als unser Kunde meldet, eine entsprechende schriftliche Vollmacht unseres Kunden.

4. Bearbeitungsdauer:

Wir sichern Ihnen eine zeitnahe Bearbeitung Ihrer Beschwerde innerhalb von maximal 15 Arbeitstagen zu. Sollte im Einzelfall dieser Zeitraum nicht ausreichend sein, erhalten Sie in jedem Fall einen Zwischenbescheid.

5. Außergerichtliches Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren:

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank11 für Privatkunden und Handel GmbH können Sie auch den Ombudsmann 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 abrufbar ist. Die Beschwerde ist schriftlich an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e.V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin zu richten.

6. Zuständige Aufsichtsbehörden:

Die zuständigen Aufsichtsbehörden sind die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn sowie Marie-Curie-Straße 24 – 28, 60439 Frankfurt am Main und die Europäische Zentralbank,
Sonnemannstraße 20, 60314 Frankfurt am Main.

7. Sonstiges:

- Die Bearbeitung der Beschwerden ist kostenfrei.
- In regelmäßigen Abständen werden die vorgenannten Grundsätze überprüft.