

# Beschwerdemanagement der DenizBank (Wien) AG

## Bearbeitungsgrundsätze des Beschwerdemanagements Interne Richtlinien und Arbeitsabläufe

Fassung Juni 2020

In der DenizBank AG (kurz DenizBank) ist eine Beschwerdestelle eingerichtet, welche hinsichtlich der Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunden und Kreditinstitut klärend und vermittelnd tätig werden soll, sofern eine direkte Einigung mit der entsprechenden Fachabteilung bzw. Geschäftsstelle nicht erzielt werden konnte.

Um ein qualitativ hochwertiges Beschwerdemanagement zu gewährleisten, hat die DenizBank Bearbeitungsgrundsätze festgelegt, wann die Beschwerdestelle tätig werden soll und wie die Beschwerden und Anfragen von Kunden zu behandeln sind.

Die vorliegende Richtlinie soll die Wirkung des Beschwerdemanagements für die Gesamtbank transparent machen und eine klare Grenze für die Zuständigkeiten zeigen.

### Ziele und Aufgaben des Beschwerdemanagements

Das Beschwerdemanagement hat es sich zu seinem größten Ziel gemacht, eine nachhaltige Beschwerdebearbeitung zu gewährleisten und dadurch die (potenzielle) Geschäftsbeziehung zu stärken und die Dienstleistungsqualität stetig zu erhöhen. Demgemäß ist das Beschwerdemanagement der DenizBank dazu angehalten, durch eine objektive, transparente und faire Vorgangsweise dafür Sorge zu tragen, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen.

Folglich übernehmen wir die Vermittlerrolle zwischen dem Beschwerdeführer und der DenizBank. Ziel der Vermittlung ist es dabei eine für beide Seiten akzeptable Einigung zu erzielen. In diesem Sinne wird der gegenständliche Sachverhalt neutral und fair bewertet und der Beschwerdegrund analysiert. Im Anschluss an die Analyse sind Fehler, Versäumnisse und Missverständnisse aufzuklären. Das Beschwerdemanagement muss daher als Anlaufstelle betrachtet werden, sodass auch Beschwerden zum Zwecke der Bearbeitung an die jeweils zuständigen Fachabteilungen weitergeleitet werden können. Es wird darauf hingewiesen, dass es nicht die Aufgabe des Beschwerdemanagements ist, eine geschäftspolitische Entscheidung zu treffen.

### Wie bringen Sie eine Beschwerde vor?

Viele Meinungsverschiedenheiten oder auch Missverständnisse können im direkten Kontakt mit der zuständigen Abteilung bzw. mit einem Kundenbetreuer geklärt werden. Ein Einschreiten der Beschwerdestelle verlangt jedenfalls, dass zuvor zumindest versucht wurde, eine Einigung zu erzielen.

Bitte stellen Sie sicher, dass im Rahmen Ihrer Beschwerdemeldung jedenfalls die folgenden Informationen gegeben sind.

- Der Beschwerdeführer muss identifizierbar sein. Mindestangaben sind Vorname, Nachname, Anschrift und E-Mail oder Mobilnummer
- Betroffenes Produkt bzw. betroffene Dienstleistung
- Anlass und Ziel der Beschwerde

Damit wir Ihre Beschwerde angemessen und sachgerecht bearbeiten können, dürfen wir Sie insbesondere darum bitten, den Beschwerdegrund klar und umfassend zu beschreiben.

Sie haben folgende Möglichkeiten, mit uns direkt in Kontakt zu treten:

- |                   |   |
|-------------------|---|
| • per Post        | DenizBank (Wien) AG<br>z.H. Feedback Management<br>Münchener Straße 7<br>60329 Frankfurt/Main |
| • persönlich      | in einer unserer <u>15 Filialen</u>   |
| • per Telefon     | <u>0800 488 66 00</u>   |
| • per Fax         | <u>+49 69-4272 603-4629</u>   |
| • per E-Mail      | <u>feedbackde@denizbank.de</u>  |
| • Kontaktformular | <u>Hier klicken</u>   |

Beschwerdeausschlussgründe:

- anonyme oder von Minderjährigen bzw. betreute Personen eingebrachte Beschwerden
- Verletzung der Anstandsregeln durch den Beschwerdeführer, z.B. Beleidigungen, offenkundige Unrichtigkeiten, Drohungen, oder dergleichen
- keine vollständige Offenlegung des Sachverhaltes
- Anhängigkeit eines gerichtlichen oder außergerichtlichen Verfahrens
- Konflikt der Beschwerde mit geschützten Interessen Dritter im Sinne des Bankgeheimnisses oder des Datenschutzes
- bereits getroffene Entscheidung durch das Beschwerdemanagement selbst oder durch die zuständige Fachabteilung

## Wie wird Ihre Beschwerde bearbeitet?

Bei Erhalt wird geprüft, ob der Sachverhalt in die Zuständigkeit der Beschwerdestelle fällt. Sollte dies der Fall sein, wird außerdem geprüft, ob alle notwendigen Unterlagen und Informationen beiliegen. Wenn nicht, werden Sie dazu aufgefordert die Beschwerde nochmals neu einzureichen. Der Fall wird bis zur neuerlichen Einreichung in das Beschwerdemanagement außer Evidenz genommen. Wir sind bestrebt, den Sachverhalt innerhalb von 5 Werktagen zu klären, um eine gemeinsame Lösung zu erzielen.

Im nächsten Schritt wird die zuständige Fachabteilung bzw. der zuständige Betreuer dazu aufgefordert, sich schriftlich zur Beschwerde zu äußern.

- **Eingangsbestätigung**

Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdeerfassung eine Eingangsbestätigung erstellt und dem Beschwerdeführer unverzüglich per E-Mail zugesendet. In der Eingangsbestätigung werden weitere Informationen in Bezug auf das Beschwerdeverfahren übermittelt und der für die Bearbeitung benötigte Zeitraum angekündigt. Falls Sie diese per Telefon kundtun, werden wir Sie telefonisch über das Beschwerdeverfahren informieren. Telefonische Anfragen können in den meisten Fällen sofort behandelt werden, andernfalls erhalten Sie von uns einen Rückruf.

- **Zwischenstandsmeldung**

Wir wissen, dass Sie auf eine Antwort warten. Doch manchmal sind Anliegen komplexer, als sie auf den ersten Blick erscheinen. Bitte haben Sie Verständnis, wenn es etwas länger dauert, denn wir recherchieren für eine ausführliche Prüfung umfangreich und holen bei den betroffenen Filialen oder Fachabteilungen relevante Informationen ein. Als Beschwerdemanagement achten wir darauf, dass Ihr Anliegen schnellstmöglich und gewissenhaft bearbeitet und erledigt wird. Sollte die Erledigung aufgrund komplexer Zusammenhänge in diesem Zeitraum nicht möglich sein, werden wir Sie selbstverständlich per E-Mail bzw. (bei Nichtvorliegen Ihrer E-Mail-Adresse) telefonisch über den

Bearbeitungsstatus, sowie auch über die Gründe der Verzögerung mittels Angabe eines Datums, zu dem die Prüfung voraussichtlich beendet sein wird informieren.

- Antwort

Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdebearbeitung eine eindeutige und verständliche Antwort erarbeitet und dem Beschwerdeführer kommuniziert.

## Wird Ihre Beschwerde bzw. Ihr Anliegen dokumentiert?

Generell wird Ihre Beschwerde bzw. Ihr Anliegen in unserem System erfasst und erhält eine Vorgangsnummer, die wir Ihnen mitteilen. Mit der elektronischen Erfassung stellen wir sicher, dass wir Ihr Anliegen sowie zugehörigen Unterlagen stets im Auge behalten und den Stand der Bearbeitung nachvollziehen können.

## Welche zusätzlichen Möglichkeiten haben Sie?

Falls wir Ihrem Anliegen nicht oder nur teilweise nachkommen können, werden wir das in unserer schriftlichen Stellungnahme ausführlich begründen. Sollten Sie mit unserer Stellungnahme bzw. Lösung nicht zufrieden sein, haben Sie die Möglichkeit alternative Streitbeilegungsverfahren zu nutzen und Ihre Beschwerde an die unten angeführten Stellen oder an die ordentlichen Gerichte zu richten:

- Europäische Online-Streitbeilegungsplattform

Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen (z. B. Online-Sparen oder Online-Girokonto) mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen. Diese Information stellt die DenizBank AG unabhängig von der Teilnahme an einem europäischen Verfahren zur alternativen Streitbeilegung zur Verfügung.

- Ombudsmannverfahren

Die DenizBank AG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ ([www.bankenombudsmann.de](http://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 Zahlungsdienstvertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die nicht Verbraucher sind, 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](http://www.bankenverband.de) abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle 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.