

Beschwerdemanagement

Beschwerdeprozess

Unser Ziel ist es, Produkte und Serviceleistungen anzubieten, die Ihre Bedürfnisse und die von Ihnen erwarteten Standards erfüllen. Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist daher unser höchster Anspruch. Falls Sie dennoch eine Beschwerde an uns richten möchten, können Sie nachstehend einige Informationen erhalten.

So erreichen Sie uns

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde über verschiedene Wege an uns wenden:

- Ihr Kundenbetreuer wird als Ihr direkter Ansprechpartner bei der Airbus Bank allen Fragen, Bedenken oder Beschwerden nachgehen, die Sie bei Ihren regelmäßigen Gesprächen äußern.
- Alternativ wenden Sie sich bitte per E-Mail, Telefon oder Post an Ihren Kundenbetreuer.
- Oder per E-Mail an die zentrale Beschwerdestelle:
beschwerde@airbusbank.com

Diese Informationen benötigen wir von Ihnen Damit wir Ihre Beschwerde prüfen und möglichst zeitnah und transparent beantworten können, bitten wir um die folgenden Informationen:

- Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist
- Konto, Produkt und Serviceleistung, auf die sich Ihre Beschwerde bezieht
- Beschreibung des Anliegens und wie Sie als Kunde davon betroffen sind

Liegen Ihnen nicht alle Informationen vor, erläutern Sie bitte die Sachlage so genau wie möglich.

Das können Sie erwarten

Sobald Ihre Nachricht bei uns eingeht, wird unsere zentrale Beschwerdestelle sich Ihrem Anliegen widmen. Nach interner Dokumentation wird Ihre Beschwerde an die fachlich jeweils zuständige Abteilung weitergeleitet. Diese prüft und bearbeitet zusammen mit den Beschwerdemanagern den Sachverhalt sorgfältig.

Das tun wir für Sie

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Hierzu nehmen wir notwendige Recherchen vor.

So antworten wir Ihnen

Sie erhalten unsere Antwort mit den Einzelheiten und dem Ergebnis unserer Untersuchung. Gegebenenfalls werden wir Ihnen ausführlich erläutern, welche Korrekturmaßnahmen wir Ihnen vorschlagen. Das Ergebnis besprechen wir auch gerne persönlich mit Ihnen. Grundsätzlich werden wir auf Ihre Beschwerde innerhalb von 15 Werktagen nach Eingang mit einem Schreiben antworten.

Sollten wir mehr als 15 Werktage für die Bearbeitung benötigen, werden wir dies rechtzeitig kommunizieren. Keinesfalls werden Sie später als 35 Werktage eine Antwort des Beschwerdemanagements erhalten.

Welche weiteren Möglichkeiten haben Sie?

Leider kann es vorkommen, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden konnten. Sie haben immer die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen oder sich mit Ihrer Beschwerde an folgende Stellen zu wenden:

| | |
|--|--|
| Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken beim Bundesverband deutscher Banken e.V. Postfach 04 03 07 10062 Berlin Tel.: +49 (0) 30 1663-3166 Fax: +49 (0) 30 1663-3169 E-Mail: schlichtung@bdb.de http://bankenverband.de | Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn & Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt a. Main Tel.: +49 (0) 228 4108-0 Fax: +49 (0) 228 4108-1550 E-Mail: poststelle@bafin.de http://www.bafin.de |
|--|--|

¹ Es sind stets Personen männlichen und weiblichen Geschlechts gleichermaßen gemeint; aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet.