

# Grundsätze des Beschwerdemanagements

---

## Inhaltsverzeichnis

1	Ziel unseres Beschwerdemanagements.....	3
2	Verfahren der Beschwerdebearbeitung .....	3
3	Beschwerde- und Alternative Streitbeilegungsverfahren .....	4
4	Sonstiges.....	4

## 1 Ziel unseres Beschwerdemanagements

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Daher ist es uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben Ihr/e Anliegen an uns zu adressieren. Zu diesem Zweck halten wir eine Beschwerdestelle vor und haben Maßnahmen zum Beschwerdemanagement definiert.

Ziel unseres Beschwerdemanagement ist es, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Sachverhalten sicherzustellen. Eingehende Beschwerden werden nach unseren Grundsätzen des Beschwerdemanagements bearbeitet. Um fortlaufend wiederkehrende Beschwerdegründe beheben zu können, werden diese ausgewertet und gegebenenfalls angemessene Maßnahmen zur Beseitigung getroffen. Damit wollen wir eine hohe Kundenzufriedenheit und qualitativ hochwertige Prozessabläufe sicherstellen.

## 2 Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle Kundinnen und Kunden sowie potenzielle Kundinnen und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der North Channel Bank GmbH & Co. KG berührt werden, können Beschwerden einreichen.

2. Für die Koordination der Bearbeitung von Beschwerden ist das **zentrale Beschwerdemanagement** der North Channel Bank GmbH & Co. KG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich, mündlich oder persönlich an die Bank übermittelt werden. Hierzu können Sie sich entweder direkt an die Beschwerdestelle oder Ihren Kundenberater wenden.

Elektronisch eingereichte Beschwerden können an folgende E-Mail-Adresse übermittelt werden:

Beschwerdestelle@northchannelbank.de

Bei schriftlichen und persönlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

North Channel Bank GmbH & Co. KG

Beschwerdemanagement

Erthalstraße 1

55118 Mainz

Telefonisch einzureichende Beschwerden können über folgende Rufnummer übermittelt werden:

+49 (0)6131 / 66 93-292

Per Fax einzureichende Beschwerden können über folgende Faxnummer übermittelt werden:

+49 (0)6131 / 66 93-295

3. Für die Bearbeitung der Beschwerde werden folgende Angaben benötigt:

- Vollständige Daten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Beschwerdeziels, welches erreicht werden soll (Bsp. Fehlerbehebung, Verbesserung der Dienstleistung, Klärung von Meinungsverschiedenheiten)
- Kopie der zum Verständnis des Sachverhalts notwendigen Unterlagen (falls vorhanden)

4. Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Kann die Beschwerde fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

5. Gibt die Bank der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Erklärung.

### **3 Beschwerde- und Alternative Streitbelegungsverfahren**

Der Kunde hat folgende außergerichtliche Möglichkeiten:

- Der Kunde kann sich mit einer Beschwerde an die im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ genannte Kontaktstelle der Bank wenden. Die Bank wird Beschwerden in geeigneter Weise beantworten, bei Zahlungsdiensteverträgen erfolgt dies in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail).
- Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) zu beschweren.
- Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbelegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.

### **4 Sonstiges**

1. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
2. Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.