

Grundsätze und Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Unser Ziel ist es, Sie qualitativ hochwertig zu betreuen, damit unser Service und unsere Dienstleistungen Ihre Erwartungen erfüllen. Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen und Produkten ist daher unser höchster Anspruch. Um eventuelle Schwachstellen zu erkennen, sind wir dabei auch auf Ihre Hinweise angewiesen. Falls Sie eine Beschwerde an uns richten möchten, zögern Sie bitte nicht, mit uns Kontakt aufzunehmen. Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde ist für Sie kostenfrei.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Kunden und potentielle Kunden, die von einer Aktivität der Bankhaus Obotritia GmbH berührt werden, können Beschwerde einlegen. Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Bankhaus Obotritia GmbH.

Sie können Ihre Beschwerde sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns richten. Hierfür stehen Ihnen folgende Wege zur Verfügung:

- persönlich an Ihren Berater
- per E-Mail an beschwerde@obofin.com
- per Telefon unter der Nummer +49 89 / 4141728-0
- per Fax über die Nummer +49 89 / 4141728-99
- per Brief an die Adresse:
Bankhaus Obotritia GmbH, Beschwerdemanagement, Landsberger Str. 155 (Haus 1), 80687 München

Damit wir Ihre Beschwerde möglichst zeitnah bearbeiten können, bitten wir um die folgenden Informationen:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Anschrift, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes unter Angabe des genauen Zeitpunkts sowie des betroffenen Kontos, Produktes oder Serviceleistung;
- Formulierung eines Lösungswunsches (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung des Sachverhaltes);
- Unterlagen, die zum Verständnis Ihrer Beschwerde notwendig sind (sofern vorhanden);
- sofern Sie sich im Namen und Auftrag einer anderen Person an uns wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert

Wir kümmern uns umgehend um Ihre Beschwerde. Können wir Ihre Beschwerde nicht direkt lösen, bestätigen wir Ihnen den Eingang. Hierbei teilen wir Ihnen einen Ansprechpartner und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Hierzu nehmen wir notwendige Recherchen vor. Wir benötigen üblicherweise eine Bearbeitungszeit von 15 Arbeitstagen. Sollte in Einzelfällen etwas mehr Zeit notwendig sein, geben wir Ihnen nach 15 Arbeitstagen eine Zwischeninformation.

Sie erhalten nach Abschluss der Recherchen unser Antwortschreiben mit den Einzelheiten, dem Ergebnis und die gegebenenfalls abgeleiteten Korrekturmaßnahmen gemäß unserer Untersuchung. Gibt die Bankhaus Obotritia GmbH Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie eine verständliche Begründung. Das Ergebnis besprechen wir auch gerne persönlich mit Ihnen.

Weitere Möglichkeiten unter Einbezug eines Dritten

Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie haben immer die Möglichkeit, einen unabhängigen Dritten mit Ihrer Beschwerde zu betrauen.

Zur Beilegung einer Streitigkeit zwischen Banken und Verbrauchern können Sie sich an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdienstleistungsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) wenden.

Betrifft Ihr Anliegen einen Online-Vertrag, können Sie als Verbraucher zur Beilegung einer außergerichtlichen Streitigkeit auch die Europäische Online-Streitbeilegungsplattform ("OSPlattform") <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> nutzen.

Daneben haben sowohl Verbraucher als auch Nichtverbraucher die Möglichkeit der Klage vor einem Zivilgericht.

Weitere Information

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.