



DONNER & REUSCHEL

PRIVATBANK SEIT 1798

Hinweis zu Ablauf und alternativen Anlaufstellen

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Kundinnen und Kunden,

vielen Dank für Ihre Nachricht, Ihr Anliegen ist uns wichtig. Wir möchten die Qualität unserer Dienstleistungen kontinuierlich verbessern. Unsere Welt dreht sich um Sie!

Der Ablauf

Auch wenn wir gern perfekt wären – das klappt nicht immer. Aber wir nutzen jede Gelegenheit, etwas besser zu machen und freuen uns über Ihre Hinweise.

Darauf können Sie sich verlassen

Eine offene Kommunikation

Eine faire Behandlung

Eine neutrale Prüfung

Eine zügige Entscheidung

Eine klare Antwort

Dieser Ablauf erwartet Sie

Eingang Ihrer Nachricht

Eine erste Rückmeldung von uns binnen drei Arbeitstagen

Die interne Prüfung des Sachverhalts

Die Entscheidung über das weitere Vorgehen

Unsere Antwort

So können Sie uns erreichen

per Postbrief an:

DONNER & REUSCHEL

Qualitätsmanagement

Postfach

80285 München

per E-Mail an:

beschwerde@donner-reuschel.de

telefonisch unter der Nummer:

089 2395-1215

Darüber hinaus können sich Kunden natürlich jederzeit auch an ihren persönlichen Berater wenden. Ihre Anfrage oder Beschwerde sollte dabei bitte auch eine Beschreibung des Sachverhalts enthalten.

Wie lange dauert das?

Wir sind natürlich bemüht, Ihre Anfrage oder Beschwerde so schnell wie möglich zu beantworten. Nach spätestens drei Arbeitstagen bekommen Sie von uns eine Nachricht. Sollten wir Ihr Anliegen bis dahin nicht abschließend geklärt haben, nennen wir Ihnen gerne die voraussichtliche Bearbeitungsdauer. Bitte beachten Sie, dass komplexe Fragestellungen und Sachverhalte einer gründlichen Recherche bedürfen. Dies kann 14 Tage und mehr in Anspruch nehmen.

Hinweis zur außergerichtlichen Streitschlichtung nach Art. 26 DVO

Derzeit gehen wir davon aus, dass wir eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung finden. Sollte dies einmal nicht funktionieren, so haben Sie die Möglichkeit Ihr Anliegen zusätzlich bei einer neutralen Stelle vorzubringen. Die Bank nimmt am Streitbelegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ teil. Dort hat ein 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 anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken“, die im Internet unter www.bankenverband.de abrufbar ist oder von uns zur Verfügung gestellt wird. Neben der allgemeinen Gerichtsbarkeit stehen folgende Stellen zur Verfügung:

Ombudsmann der privaten Banken
Geschäftsstelle
Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Tel.: +49 30 1663-3166
schlichtung@bdb.de
www.bankenombudsmann.de

BaFin – Bundesanstalt für
Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn
Tel.: +49 228 4108-0
Fax : +49 228 4108-1550
poststelle@bafin.de
www.bafin.de

Bitte zögern Sie nicht uns anzusprechen, das Team Beschwerdemanagement ist gern für Sie da.

Informationen finden Sie auch im Internet unter www.donner-reuschel.de/beschwerdemanagement.

Freundliche Grüße

Ihre

DONNER & REUSCHEL Aktiengesellschaft