



DONNER & REUSCHEL

PRIVATBANK SEIT 1798

## Hinweis zu Anlaufstellen und Ablauf

### So können Sie uns erreichen

per Postbrief	per E-Mail	telefonisch
DONNER & REUSCHEL	<a href="mailto:beschwerde@donner-reuschel.de">beschwerde@ donner-reuschel.de</a>	089 2395-1215
Qualitätsmanagement		
Postfach	<a href="mailto:qualitaet@donner-reuschel.de">qualitaet@ donner-reuschel.de</a>	
80285 München		

Kunden können sich auch jederzeit an ihre Beraterin oder ihren Berater wenden.

Die Anfrage oder Beschwerde sollte dabei eine Beschreibung des Sachverhalts enthalten.

### Der Ablauf

Wie geht es weiter, nachdem Sie eine Beschwerde eingereicht haben?

#### Dieser Ablauf erwartet Sie

Eingang Ihrer Nachricht  
Eine erste Rückmeldung von uns binnen fünf Bankarbeitstagen  
Die interne Prüfung des Sachverhalts  
Die Entscheidung über das weitere Vorgehen  
Unsere Antwort

#### Darauf können Sie sich verlassen

Eine offene Kommunikation  
Eine faire Behandlung  
Eine neutrale Prüfung  
Eine zügige Entscheidung  
Eine klare Antwort

### Wie lange dauert das?

Wir sind natürlich bemüht, Ihre Anfrage oder Beschwerde so schnell wie möglich zu beantworten. Binnen fünf Bankarbeitstagen bekommen Sie von uns eine erste Rückmeldung. Sollten wir Ihr Anliegen bis dahin nicht abschließend geklärt haben, nennen wir Ihnen auf Wunsch gerne die voraussichtliche Bearbeitungsdauer. Komplexe Fragestellungen und Sachverhalte bedürfen einer gründlichen Recherche, die 14 Tage und mehr in Anspruch nehmen kann.

## Außergerichtliche Streitschlichtung

Sollte es einmal nicht funktionieren, dass wir eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung finden, so haben Sie nach Art. 26 DVO 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“. Diese ist im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abrufbar oder wird von uns zur Verfügung gestellt. Neben der allgemeinen Gerichtsbarkeit stehen Ihnen 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](http://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](http://www.bafin.de)

Diese Information finden Sie auch im Internet unter [www.donner-reuschel.de/beschwerdemanagement](http://www.donner-reuschel.de/beschwerdemanagement)

DONNER & REUSCHEL Aktiengesellschaft