

## Grundsätze und Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Verehrte Kunden,

wir möchten Ihnen ein zuverlässiger Partner in allen finanziellen Angelegenheiten sein. Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist daher unser höchster Anspruch.  
Um Ihr Anliegen oder Ihre Beschwerde möglichst rasch und transparent zu beantworten, haben wir Ihnen den Ablauf im Folgenden kurz dargestellt:

### So erreichen Sie uns:

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

- **Persönlich:** Direkt bei Ihrem Berater
- **Telefonisch:** Direkt bei Ihrem Berater oder unter 0821 / 34650-18
- **E-Mail:** Schreiben Sie uns an [beschwerde@hafnerbank.de](mailto:beschwerde@hafnerbank.de)
- **Schriftlich:** Senden Sie Ihr Anliegen bitte an  
Bankhaus Anton Hafner KG  
Beschwerdemanagement  
Maximilianstraße 29  
86150 Augsburg

### Das benötigen wir von Ihnen:

Damit wir Ihr Anliegen korrekt bearbeiten können, benötigen wir folgende Informationen:

- Vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. Kundennummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- genauer Zeitpunkt, wann das Ereignis aufgetreten ist
- welcher Grund zur Unzufriedenheit bestand.

### Das können Sie erwarten

Wir kümmern uns zeitnah 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. Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde ist kostenfrei.

### Das tun wir für Sie

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Hierzu nehmen wir die notwendigen Recherchen vor. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum. Wir streben eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von 15 Arbeitstagen an. Ist dies nicht möglich, erhalten Sie einen Zwischenbescheid.

### So antworten wir Ihnen

Auf der Basis unserer Recherchen prüfen wir Ihre Beschwerde. Unsere Maxime ist es, eine faire Lösung zu finden. Sie erhalten von uns eine Antwort, in der wir Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung mitteilen. Können wir Ihrem Anliegen nicht vollständig nachkommen, erläutern wir Ihnen unseren Standpunkt.



### **Manchmal braucht es einen Dritten**

Mitunter kann es leider vorkommen, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie haben neben der Möglichkeit eines zivilrechtlichen Weges immer die Alternative, sich mit Ihrer Beschwerde an eine weitere Stelle zu wenden:

Ombudsmann der privaten Banken  
Geschäftsstelle  
Postfach 04030710062 Berlin  
Tel.: +49 (0) 301663 – 3166  
Fax: +49 (0) 301663 – 3169  
[ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de)

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) Zuständigkeiten und nähere Informationen finden Sie dazu unter:

[https://www.bafin.de/DE/DieBaFin/Kontakt/Verbraucher/verbraucher\\_artikel.html](https://www.bafin.de/DE/DieBaFin/Kontakt/Verbraucher/verbraucher_artikel.html)

Mit freundlichen Grüßen

Bankhaus Anton Hafner KG