Grundsätze zum Beschwerdemanagement

Zufriedene Kunden und eine hohe Qualität der Bankleistungen sind die Voraussetzungen für eine vertrauensvolle und dauerhafte Zusammenarbeit. Daher bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit, entstandene Unzufriedenheit und Kritik zu äußern und nehmen jede Beschwerde ernst. So haben wir die Möglichkeit, unsere Leistungen laufend zu verbessern und unserem Anspruch nach hoher Qualität gerecht zu werden. Wir haben Grundsätze zum Beschwerdemanagement festgelegt, die eine wirksame, transparente und unverzügliche Bearbeitung aller geäußerten Beschwerden sicherstellen. Diese nachfolgend beschriebenen Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite veröffentlicht.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kunden, die von Aktivitäten unserer PSD Bank berührt werden, können kostenlos Beschwerde einlegen.

2. Für die Prüfung und Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement als zentrale Beschwerdestelle der PSD Bank verantwortlich. In einem unabhängigen Verfahren erfolgt eine Prüfung der Beschwerde durch Mitarbeiter, die nicht in die ursprünglichen Abläufe eingebunden waren. Dabei werden alle vorliegenden relevanten Unterlagen umfassend und intensiv geprüft.

3. Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an die PSD Bank gerichtet werden:
   - Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse info@psd-nuernberg.de versendet werden.
   - Schriftliche Beschwerden können unsere Kunden an folgende Anschrift senden:
     PSD Bank Nürnberg eG
     Willy-Brandt-Platz 8
     90402 Nürnberg
   - Für mündliche Beschwerden stehen unsere Mitarbeiter am Service, die Berater oder unser Kundenservicecenter unter Telefon 0800 2385 600 zur Verfügung.

4. Mit den folgenden Informationen helfen Sie uns dabei, Ihr Anliegen zügig zu bearbeiten:
   - Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer und ggf. E-Mail-Adresse)
   - Beschreibung des Sachverhalts sowie eine Formulierung des Wunsches, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit, Ersatz eines etwaigen Schadens)
   - Sofern vorhanden Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen
   - Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

5. Die Beschwerdebearbeitung gliedert sich im Wesentlichen in die drei Phasen Beschwerdeannahme, Beschwerdeprüfung und -klärung sowie Benachrichtigung des Einreichers der Beschwerde.

   Die PSD Bank wird unverzüglich auf eine eingehende Beschwerde reagieren und innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens jedoch innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde ihren Standpunkt bezüglich der Beschwerde mitteilen. Sofern innerhalb dieses Zeitraumes ausnahmsweise keine Antwort möglich ist, wird die Bank eine vorläufige Stellungnahme abgeben und die Gründe für die Verzögerung benennen sowie angeben, wann die Prüfung der Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Gibt die Bank der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine eindeutige und verständliche Begründung.

6. Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich an die folgenden Stellen wenden:

Alternative Streitbeilegung:
Schlichtungsstelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
BVR
Postfach 30 92 63, 10760 Berlin
Tel.: 030 2021-1639
E-Mail: schlichtung@bvr.de
https://www.bvr.de

Zuständige Behörde:
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin)
Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn
Tel.: 0228 4108-0
Fax: 0228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de
https://www.bafin.de

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter
https://www.bafin.de/DE/verbraucherinnen-verbraucher/hilfe-kontakt/beschwerden-streitschlichtung/bei-bafin-beschweren/bei-bafin-beschweren_node.html
Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Weiter steht Ihnen die Möglichkeit der Einreichung einer zivilrechtlichen Klage offen.

7. Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Den für die Bank zuständigen Überwachungsbehörden werden - soweit gesetzlich vorgeschrieben - Informationen über Beschwerden und deren Abwicklung übermittelt.

Der Vorstand der PSD Bank Nürnberg eG