

## Grundsätze der Beschwerdebearbeitung – Aachener Bank eG

### Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden ist uns besonders wichtig. Daher sehen wir jede Beschwerde als wertvolle Rückmeldung und besondere Chance, uns für Sie weiter zu verbessern. Unsere Beschwerdebearbeitung ist transparent, persönlich und erfolgt schnellstmöglich.

Wir nehmen alle Beschwerden zuverlässig auf und werten diese aus, um Erkenntnisse über mögliche Versäumnisse und Unzulänglichkeiten im Geschäftsbetrieb zu gewinnen und diese abstellen zu können.

### Was gilt als Beschwerde?

Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person im Zusammenhang mit der Geschäftsaktivität der Aachener Bank eG oder deren Verbundpartner an die Aachener Bank eG oder deren Verbundpartner richtet. Der Begriff „Beschwerde“ muss nicht zwingend verwendet werden.

### Wie kann eine Beschwerde eingereicht werden?

Wir bieten Ihnen vielfältige Möglichkeiten, mit uns in Kontakt zu treten:

online	E-Mail
Beschwerdeformular auf unserer Homepage unter dem Menüpunkt Beschwerden und Anregungen	an Ihren persönlichen Ansprechpartner/ Ihre persönliche Ansprechpartnerin  oder  an <a href="mailto:beschwerde@aachener-bank.de">beschwerde@aachener-bank.de</a>
schriftlich	mündlich/telefonisch
per Post an:  Aachener Bank eG Beschwerdemanagement Theaterstraße 5 52062 Aachen  oder per Fax an:  0241 462-299	an Ihren persönlichen Ansprechpartner/ Ihre persönliche Ansprechpartnerin  oder  an unser Kunden-Dialog-Center mit der Rufnummer 0241 462-0

### Welche Informationen benötigen wir?

Um Ihre Beschwerde angemessen und schnell bearbeiten zu können, benötigen wir Ihre Unterstützung. Bitte teilen Sie uns folgende Informationen mit:

- Ihre Kontaktdaten für den von Ihnen bevorzugten Kontaktweg (z.B. Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer)
- Beschreibung des Sachverhaltes und Ihres Anliegens sowie des Ziels Ihrer Beschwerde (z.B. Behebung von Fehlern, Klärung von Meinungsverschiedenheiten, ...)
- Wir bitten bei Einreichung der Beschwerde um den Nachweis der Vertretungsberechtigung, sofern sich der Beschwerdeführende im Namen einer anderen Person an die Aachener Bank eG wendet.

### Wie verläuft die Beschwerdebearbeitung?

Grundsätzlich ist es unser Ziel, Ihre Beschwerde im Erstkontakt zu klären. Ist dies nicht möglich oder sind Sie mit unserer Sofortlösung nicht einverstanden, so wird Ihre Beschwerde in unserem Beschwerdeprozess umfassend bearbeitet.

Sofern uns entsprechende Kommunikationsdaten für den Postweg oder die E-Mail-Kommunikation vorliegen, werden wir Ihnen den Eingang Ihrer Beschwerde innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Eingang bei uns bestätigen. Sofern wir Ihr Anliegen innerhalb einer Woche abschließend beantworten können, werden wir auf die Zusendung einer Eingangsbestätigung verzichten.

Spätestens 15 Arbeitstage nach Eingang Ihrer Beschwerde werden Sie eine abschließende und verständlich begründete Antwort von uns erhalten. Diese werden wir Ihnen auf dem von Ihnen bevorzugten Kommunikationsweg zukommen lassen. Mündlich vorgetragene Beschwerden werden wir auch nur mit Ihrem Einverständnis mündlich beantworten. Manche Sachverhalte bedürfen einer ausführlicheren Prüfung, um Ihnen eine aussagekräftige Antwort geben zu können. Natürlich informieren wir Sie rechtzeitig, wenn wir im Einzelfall diese verlängerte Bearbeitungsdauer benötigen. Gesetzliche Vorschriften und Fristen halten wir stets ein.

Unmittelbare Nachfragen zu Ihrer laufenden Beschwerde bitten wir entweder an Ihren persönlichen Ansprechpartner/ Ihre persönliche Ansprechpartnerin oder per E-Mail an **beschwerde@aachener-bank.de** zu richten.

Entspricht unser Ergebnis nicht Ihren Erwartungen oder lehnen wir begründet Ihre Reklamation ab, so haben Sie die Möglichkeit, Ihre Beschwerde über das Ombudsmannverfahren des BVR zu führen. Weitere Informationen hierzu finden Sie auf unserer Homepage unter **<https://www.aachener-bank.de/service/ombudsmann.html>** oder unter **<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>**.

Der Rechtsweg bzw. die Einreichung einer Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (kurz BaFin) stehen Ihnen frei.

Beschwerden, die das Wertpapiergeschäft betreffen, werden durch unsere interne Compliance-Funktion geprüft.

### **Was sollten Sie noch wissen?**

---

Die Beschwerdebearbeitung ist für Sie natürlich kostenlos.

Alle Beschwerden werden zusammen mit den für die Bearbeitung notwendigen Unterlagen, Rechercheergebnissen und Korrespondenz elektronisch erfasst und mindestens fünf Jahre aufbewahrt.

Jegliche personenbezogenen Daten, über welche wir im Rahmen der Beschwerdebearbeitung Kenntnis erlangt haben, nutzen wir ausschließlich zum Zwecke der angemessenen Bearbeitung Ihrer Beschwerde. Somit gewährleisten wir die Beachtung der Anforderungen aus der EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO).

Die vorliegenden Grundsätze der Beschwerdebearbeitung werden in regelmäßigen Abständen überprüft und gegebenenfalls angepasst.

Erstellt: 23.10.2018  
Geändert: 02.03.2022  
Geändert: 16.04.2026

**Aachener Bank eG**