Verfahren der Beschwerdebearbeitung bei comdirect

Ziele des Beschwerdemanagements

Beschwerden sind sämtliche Unzufriedenheitsäußerungen, die gegenüber comdirect vorgebracht werden, um auf ein kritikwürdiges Verhalten aufmerksam zu machen, Wiedergutmachungen für erlittene Beeinträchtigungen zu erreichen und ggf. eine Änderung des kritisierten Ereignisses zu bewirken.

Hauptziel des Beschwerdemanagements von comdirect ist es, eine nachhaltige Beschwerdebearbeitung zu gewährleisten. Wir verbessern stetig die Kundenzufriedenheit und stärken somit die Geschäftsverbindung zu den Kunden.

Unser Beschwerdemanagement zeichnet sich durch eine konstruktive, transparente und effiziente Beschwerdebearbeitung aus und trägt dafür Sorge, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen.

Es gelten folgende Grundsätze in unserer Beschwerdebearbeitung:

1. Erfassung des Beschwerdegrundes i. d. R. gemeinsam mit dem Beschwerdeführer (Kunde).
2. Prüfung und Analyse des Beschwerdegrundes.
3. Bewertung von Fehlern, Versäumnissen bzw. Missverständnissen, um eine objektive Entscheidung zur Beschwerde treffen zu können und notwendige Schritte zu veranlassen.
4. Klärung der Beschwerde mit dem Beschwerdeführer in telefonischer oder schriftlicher Form.

Aufgaben des Beschwerdemanagements

Das Beschwerdemanagement ist zuständig für die ordnungsgemäße Erfassung, Bearbeitung und Beantwortung von Beschwerden. Es ist federführend, wenn im Rahmen der Beschwerdebearbeitung verschiedene Fachabteilungen involviert werden. Alle Informationen werden hier zentral zusammengetragen und analysiert. Von hier aus werden alle notwendigen Einheiten der Bank (Compliance, Revision, Risiko) sowie Geschäftspartner informiert und über mögliche Risiken, aber auch notwenige Maßnahmen, aufgeklärt.

Einreichung einer Beschwerde

Beschwerden können jederzeit mündlich (Telefon) oder schriftlich (Brief, E-Mail, Fax) sowie über unser Kontaktformular aus dem persönlichen Kundenbereich aufgegeben werden:

Telefonisch:	04106 708 2504
Fax:	04106 708 2596
E-Mail:	reklamation@comdirect.de
Kundenbereich:	Hilfe & Service > Kontakt > Kontaktformular
Postalisch:	comdirect – eine Marke der Commerzbank AG Kundenbetreuung 25449 Quickborn

Um eine zeitnahe und effiziente Bearbeitung Ihrer Beschwerde gewährleisten zu können, bitten wir Sie, die nachstehenden Informationen vollständig einzureichen und relevante Dokumente bzw. Nachweise beizufügen:

- Kontonummer sowie die Vor- und Nachnamen der Kontoinhaber
- Kontaktdaten (Telefon, E-Mail und Anschrift des Beschwerdeführers)
- Inhalt, Anlass und Ziel der Beschwerde

Wir möchten darauf hinweisen, dass wir einem etwaigen Vertreter, ohne entsprechende Bevollmächtigung, keine Auskunft erteilen werden. Sollte eine Vollmacht zum jeweiligen Konto der Beschwerde bestehen, ist diese selbstverständlich nicht erneut einzureichen.

Einreichung einer Beschwerde

Alle eingereichten Beschwerden werden umgehend von unserem Beschwerdemanagement (Kundenbetreuung) gesichtet und bearbeitet.

Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdeerfassung eine Eingangsbestätigung erstellt und dem Beschwerdeführer unverzüglich zugesendet, es sei denn, die Antwort selbst geht ihm umgehend zu.

Die Beschwerdebeantwortung soll den Zeitraum von 15 Bankarbeitstagen nicht überschreiten. In seltenen Fällen kann es vorkommen, dass diese Zeit überschritten wird. In diesem Fall wird comdirect den Beschwerdeführer über diesen Sachstand informieren. comdirect teilt in diesem Fall auch die Gründe für die Verzögerung mit und informiert den Beschwerdeführer über den voraussichtlichen Erledigungstermin.

Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdebearbeitung eine eindeutige und verständliche Antwort erarbeitet und dem Beschwerdeführer kommuniziert. Die konkrete Bearbeitungszeit ist abhängig vom Umfang und Komplexität der Beschwerde.

Einreichung einer Beschwerde

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht für Sie die Möglichkeit, den Ombudsmann der privaten Banken, an dessen Verfahren comdirect teilnimmt, anzurufen.

Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankengewerbe", die wir Ihnen auf Wunsch gerne zur Verfügung stellen. Alternativ können Sie diese im Internet unter www.bankenverband.de abrufen.

Ihre Beschwerde richten Sie in Textform (z. B. Brief, Telefax oder E-Mail) an folgende Anschrift:

Ombudsmann der privaten Banken
Geschäftsstelle
Postfach 04 03 07
10062 Berlin

Telefon: 030 - 16 63 31 66 (Dienstag und Donnerstag 10.00 – 12.00 Uhr)
Telefax: 030 - 16 63 31 69

E-Mail: schlichtung@bdb.de
Internet: www.bankenombudsmann.de

Ihr Anliegen wird dort an den zuständigen Ombudsmann weitergeleitet.

Der darüberhinausgehende Rechtsweg zu den Zivilgerichten bleibt hiervon selbstverständlich unbenommen.

Wir hoffen, Ihr Anliegen im gemeinsamen Dialog lösen zu können und bedanken uns bereits jetzt, dass Sie uns durch Ihre Kritik die Möglichkeit zur Verbesserung unserer Services sowie zur Festigung der Geschäftsbeziehung mit Ihnen gegeben haben.