

Beschwerdemanagement

Sehr geehrte Kundin,
sehr geehrter Kunde,

Unser Ziel ist es, Produkte und Serviceleistungen anzubieten, die Ihre Bedürfnisse und die von Ihnen erwarteten Standards erfüllen. Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist daher unser höchster Anspruch. Falls Sie dennoch eine Beschwerde an uns richten möchten, folgt unser Dialog mit Ihnen einfachen Schritten, damit Sie zeitnah und transparent von uns Antwort erhalten.

So erreichen Sie uns

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

- Ihr Kundenbetreuer wird als Ihr direkter Ansprechpartner allen Fragen, Bedenken oder Beschwerden nachgehen, die Sie bei Ihren persönlichen Gesprächen äußern.
- Alternativ wenden Sie sich bitte per E-Mail, Telefon oder Post an diese Kontaktpersonen.
- Sie können Ihre Anliegen auch
 - über das Kontaktformular <https://www.ziraatbank.de/de/contact> oder
 - per Mail an beschwerde@ziraatbank.de senden.

Diese Informationen benötigen wir von Ihnen

Damit wir Ihre Beschwerde prüfen und möglichst zeitnah und transparent beantworten können, bitten wir um die folgenden Informationen:

- Ihr Name, Konto- bzw. Kundennummer und Ihre Kontaktdaten (Anschrift, Telefonnummer, E-Mailadresse)
- Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist,
- Konto, Produkt, Betrag, -falls vorhanden- die Referenznummer der Serviceleistung, auf die sich Ihre Beschwerde bezieht,
- Beschreibung des Anliegens, und wie Sie als Kunde davon betroffen sind.

Liegen Ihnen nicht alle Informationen vor, erläutern Sie bitte die Sachlage so genau wie möglich.

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.

Das tun wir für Sie

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Hierzu nehmen wir notwendige Recherchen vor. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.

So antworten wir Ihnen

Sie erhalten unsere Antwort mit den Einzelheiten und dem Ergebnis unserer Untersuchung. Gegebenenfalls werden wir Ihnen ausführlich erläutern, welche Korrekturmaßnahmen wir Ihnen vorschlagen. Das Ergebnis besprechen wir auch gerne persönlich mit Ihnen.

Manchmal braucht es einen Dritten

Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie haben immer die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an eine andere Stelle zu wenden.

Ombudsmannverfahren:

Gemäß Ziffer 21 unserer AGB (Text der aktuellen Version anbei) ist das Ombudsmannverfahren nur für Beschwerden im Bereich Zahlungsverkehr vorgesehen.

Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim

Bundesverband deutscher Banken e. V.

Postfach 04 03 07

10062 Berlin

Telefax: (030) 1663-3169

E-Mail: ombudsmann@bdb.de

zu richten.

Text von § 21 AGB-Banken (Stand: 07/18):

21. Beschwerde- und Alternative Streitbeilegungsverfahren

Der Kunde hat folgende außergerichtliche Möglichkeiten:

– Der Kunde kann sich mit einer Beschwerde an die im „Preis und Leistungsverzeichnis“ genannte Kontaktstelle der Bank wenden. Die Bank wird Beschwerden in geeigneter Weise beantworten, bei Zahlungsdiensteverträgen erfolgt dies in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail).

– Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ (www.bankenombudsmann.de) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstevertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter www.bankenverband.de abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Fax: (030) 1663-3169, E-Mail: ombudsmann@bdb.de, zu richten.

– Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdienstenaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) zu beschweren.

– Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.