

## **Grundsätze Beschwerdemanagement**

### **der AKTIVBANK AG**

#### **I. Vorwort**

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden steht für uns an erster Stelle. Um Ihnen die Möglichkeit zur Kritikäußerung zu geben, haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet, welche Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorsehen.

Ziel des Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden von uns ausgewertet, um Prozess und Abläufe stets zu optimieren. Damit wollen wir dauerhaft die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

#### **II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

(1) Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden sowie Sicherungsgeber (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der AKTIVBANK AG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Verantwortlich für die Bearbeitung von Beschwerden ist die Beschwerdestelle der AKTIVBANK AG. Beschwerden können sowohl elektronisch, schriftlich oder auch mündlich an uns gerichtet werden.

Bei Beschwerden wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenbetreuer bzw. Ansprechpartner oder an folgende Adresse:

AKTIVBANK AG  
Beschwerdemanagement  
Herriotstraße 1  
60528 Frankfurt am Main  
[Beschwerdemanagement@aktivbank.de](mailto:Beschwerdemanagement@aktivbank.de)

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden wie Name, Anschrift, Adresse, Telefonnummer und ggf. E-Mail-Adresse
- eine Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)

(4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

(5) Gibt die AKTIVBANK AG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

### **III. Außergerichtliche Streitschlichtung**

Die Bank nimmt am Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>).

Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Weitere Informationen zum Thema Beschwerdemanagement und Streitschlichtung finden Sie auf unserer Homepage <https://www.aktivbank.de/> unter dem Punkt „Impressum“.

### **IV. Sonstiges**

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.