



## Bankhaus J. Faisst OHG

# Grundsätze Beschwerdemanagement

Sehr geehrte Kunden,

das Bankhaus J. Faisst OHG hat es sich zur Aufgabe gemacht, Produkte und Serviceleistungen anzubieten, die Ihre individuellen Bedürfnisse und erwarteten Standards erfüllen. Ihre vollumfängliche Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist unser Anspruch. Falls es dennoch zu einer Unzufriedenheit über unsere Produkte und Leistungen kommt, so können Sie Ihre Beschwerde auf folgenden Wegen an uns richten:

- Über Ihren Ansprechpartner in der Hauptstelle oder auf den Filialen.
- Direkt per Post/Fax/Email an unser zentrales Beschwerdemanagement:  
Bankhaus J. Faisst OHG, Beschwerdemanagement, Hauptstraße 43 – 45, 77709 Wolfach  
Telefax: 07834 987-29  
Email: [info@bankhaus-faisst.de](mailto:info@bankhaus-faisst.de)

Nach Eingang Ihrer Beschwerde kümmern wir uns so schnell wie möglich um Ihr Anliegen. Können wir Ihre Beschwerde nicht unmittelbar lösen, so erhalten Sie von uns zeitnah eine Eingangsbestätigung. Sollten wir mehr Zeit für die abschließende Bearbeitung benötigen, so erhalten Sie von uns eine Zwischeninformation.

Alle eingehenden Beschwerden werden an unsere Geschäftsleitung berichtet. Sollte es von Rechtswegen notwendig sein, Ihre Beschwerde an eine andere Stelle zu melden, beispielsweise an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), so nehmen wir dies selbstverständlich für Sie vor.

Die Bank nimmt am Streitbelegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ ([www.bankenombudsmann.de](http://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 Zahlungsdienstvertrag (§ 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](http://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](mailto: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 Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz (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-Streitbelegungsplattform (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.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr

Bankhaus J. Faisst OHG