



## Ergänzende Informationen zum Beschwerdeverfahren

**Nachhaltig erfolgreich können wir nur sein, wenn unsere Kunden mit der Bankleistung zufrieden sind und uns als „Die Bank an Ihrer Seite“ erleben.**

**Sollten Sie als unser Kunde dennoch Grund zur Unzufriedenheit haben, wollen wir gemeinsam mit Ihnen nach Lösungen suchen, um Ihre Zufriedenheit wieder herzustellen. Dazu gehört, Ihre Beschwerde zu verstehen, entstandene Fehler zu bereinigen und eine faire, für beide Seiten tragfähige Lösung zu finden.**

Was bedeutet das konkret für die Beschwerdebearbeitung?

Sie haben folgende Wege, Ihr Anliegen an uns zu adressieren:

- Im persönlichen Gespräch in Ihrer Filiale
- Telefonisch unter 069 38 66 09 33 (Zufriedenheitshotline)
- Elektronisch über das Feedbackformular. Dieses finden Sie auf der Seite [www.commerzbank.de](http://www.commerzbank.de)
- Schriftlich an die Adresse Commerzbank AG, Beschwerdemanagement, 40300 Düsseldorf

Wenn Ihr Wunsch nicht direkt in der Filiale gelöst werden kann, koordiniert unser zentrales Beschwerdemanagement die Klärung unter Einbindung der beteiligten Personen. Anschließend werden wir uns bei Ihnen melden.

Unser Ziel ist es, alle Beschwerden in sieben Arbeitstagen zu beantworten. Wenn wir erkennen, dass die Klärung Ihrer Beschwerde länger dauert, informieren wir Sie über die voraussichtliche Antwortzeit.

Leider kann es auch vorkommen, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Dann haben Sie immer die Möglichkeit, sich mit Ihrem Anliegen an eine andere Stelle zu wenden oder die ordentliche Gerichtsbarkeit anzurufen.

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ ([www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)) teil. Dort haben Sie als 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 nicht 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.

Sie können Ihre Beschwerde schriftlich in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 040307, 10062 Berlin, Fax: (030) 1663-3169, E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de) richten. Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass wir uns an Schlichtungsverfahren anderer Gütestellen nicht beteiligen.

Darüber hinaus verweisen wir auf Nr. 21 unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden oder im Internet unter [www.commerzbank.de](http://www.commerzbank.de) abrufbar sind. Dort finden Sie auch unsere aktuellen Datenschutzhinweise.