



# Kundeninformation

## Der Beschwerdeprozess im Bankhaus Lampe

Unser Ziel ist es, Ihnen als unser Kunde ein Beratungs- und Dienstleistungsangebot zu bieten, das Ihre individuellen finanzwirtschaftlichen Fragestellungen aufgreift und auf Ihre persönlichen Bedürfnisse und Ansprüche zugeschnitten ist. Unser Anspruch ist es, dass Sie mit unseren Leistungen zufrieden sind.

Wenn Sie dennoch eine Beanstandung haben, ist es uns wichtig, dass Sie wissen, wie unser Beschwerdeprozess aussieht.

Um eine Beschwerde an uns heranzutragen, bestehen folgende Kommunikationswege:

// **persönlich:** Ihr Kundenbetreuer steht Ihnen gerne als direkter Ansprechpartner zur Verfügung.

// **per Fax/Telefon:** Selbstverständlich können Sie Ihr Anliegen auch der jeweiligen Niederlassung unter den bekannten Telefon- bzw. Faxnummern zukommen lassen.

// **per E-Mail:** Unter der E-Mail-Adresse [beschwerdestelle@bankhaus-lampe.de](mailto:beschwerdestelle@bankhaus-lampe.de) erreichen Sie unmittelbar die für das Beschwerdemanagement verantwortliche Stelle in der Bank.

// **in Briefform:** Sie können uns Ihr Anliegen natürlich auch schriftlich senden an

Bankhaus Lampe KG, Beschwerdestelle, Jägerhofstraße 10, 40479 Düsseldorf

Folgende Informationen benötigen wir von Ihnen: Den Zeitpunkt, an dem die Ursache für die Beschwerde erstmals aufgetreten ist und die konkrete Beschreibung des Sachverhaltes und gegebenenfalls Übermittlung sachverhaltsaufklärender Unterlagen.

Natürlich bearbeiten wir jede Anfrage individuell und kümmern uns zeitnah um Ihr Anliegen. Sollte uns eine direkte Problemlösung in einem Zeitraum von 15 Werktagen nicht möglich sein, werden wir Ihnen zunächst den Eingang Ihrer Reklamation bestätigen sowie die voraussichtliche Bearbeitungsdauer und den entsprechenden Ansprechpartner nennen.

Nachdem wir den Sachverhalt sorgfältig geklärt haben, erhalten Sie von uns ein Antwortschreiben, mit dem Ergebnis unserer Recherche sowie gegebenenfalls möglichen Lösungsansätzen.

Und falls wir Ihnen einmal keine für Sie zufriedenstellende Lösung aufzeigen können, bestehen weitere Möglichkeiten, um Ihr Anliegen prüfen zu lassen. Hier weisen wir auf die beiliegenden „Informationen zu alternativen Ansprechpartnern und Streitbelegungsverfahren“.



## Informationen zu alternativen Ansprechpartnern und Streitbeilegungsverfahren

Wenn wir im Rahmen unserer Beschwerdebearbeitung zu dem Ergebnis gekommen sind, Ihren Forderungen nicht vollständig nachzukommen, haben Sie immer die Möglichkeit, Ihr Anliegen aufrecht zu erhalten und sich an folgende Stellen zu wenden.

// **Ombudsmann der privaten Banken:** Die Bank nimmt am außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren 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 im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abrufbar ist.

Die Beschwerde ist in Textform (zum Beispiel als Brief, Telefax oder E-Mail) zu richten an die Kundenbeschwerdestelle Geschäftsstelle des Ombudsmann der privaten Banken 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).

// **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht:** Für Kunden besteht die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn oder Marie-Curie-Straße 24-28, 60439 Frankfurt am Main, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) oder wegen der Kündigung eines Basiskontovertrages zu beschweren. Ferner kann ein Kunde wegen der Ablehnung seines Antrages auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach § 48 des Zahlungskontengesetzes (ZKG) bei der BaFin die Durchführung eines Verwaltungsverfahrens beantragen.

// **Europäische Online-Streitbeilegungsplattform:** Die Europäische Kommission hat unter [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr) eine Europäische 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.

// **Klage:** Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Mit diesen Informationen hoffen wir, Ihnen den Ablauf unseres Beschwerdeprozesses transparent zu machen. Wenn Sie Fragen haben: Ihre Kundenbetreuerin beziehungsweise Ihr Kundenbetreuer stehen Ihnen natürlich gerne als direkter Ansprechpartner zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Bankhaus Lampe KG