

Beschwerdeverfahren für Kunden

Die Saman Bank, Niederlassung Frankfurt (im Folgenden SBF) hat ein internes Beschwerdeverfahren zur angemessenen und zeitnahen Bearbeitung von Beschwerden eingerichtet.

SBF verwendet die folgende Definition von "Beschwerde":

Eine Person (Kunde, Interessent, Dritter) bringt zum Ausdruck, dass sie mit unseren Produkten oder Dienstleistungen nicht zufrieden ist. Diese Person gibt an, dass die Erwartungen aus ihrer subjektiven Kundensicht nicht erfüllt werden konnten.

Die Berechtigung einer Beschwerde wird von uns grundsätzlich nicht in Frage gestellt, da nicht die Sicht von SBF, sondern die Sicht des Beschwerdeführers im Mittelpunkt unserer Betrachtung steht. Alle Beschwerden werden als gleichberechtigt angesehen.

Unabhängig von der Art der Kommunikation des Kunden (Telefon, Internet, E-Mail, persönlich oder Fax) behandeln wir alle Unzufriedenheitsbekundungen gleichermaßen als Beschwerden.

Dabei ist es unerheblich, an wen die Beschwerde gerichtet ist. Eine Reklamation liegt auch dann vor, wenn die Person sie nicht ausdrücklich als solche bezeichnet.

Ein möglicher berechtigter Anspruch des Kunden ist kein relevanter Grund für die Bearbeitung der Beschwerde, da wir erst bei der Bearbeitung der Beschwerde entscheiden, ob ein möglicher Anspruch der Person (Rückerstattung etc.) gewährt wird.

Sie können Ihre Reklamationen persönlich, telefonisch, in Textform oder elektronisch per E-Mail bei uns einreichen.

Bitte geben Sie uns bei Ihrer Beschwerde so viele Informationen wie möglich. Dies hilft uns, das Problem zu verstehen und es schnell zu lösen. Bitte geben Sie an:

- Ihren Namen und Ihre Adresse
- Ihre Kontodaten
- eine Beschreibung Ihrer Beschwerde und wie sie sich auf Sie ausgewirkt hat
- wann das Problem aufgetreten ist
- Ihre Kontaktdaten und wie Sie von uns kontaktiert werden möchten.

Beschwerden sind für SBF ein sehr wertvolles Kundenfeedback. Es ist daher unser Ziel, dem Beschwerdeführer schnell und in angemessener Weise eine Rückmeldung zu geben. Wir sind bestrebt, auf Beschwerden so schnell wie möglich (innerhalb von 15 Arbeitstagen) zu reagieren. Sollte dies nicht möglich sein, z.B. weil weitere Untersuchungen notwendig sind, werden wir den Beschwerdeführer immer schriftlich über den Bearbeitungsstand informieren.

Beschwerden werden von uns innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantwortet. Sollte dies ausnahmsweise aus Gründen, die SBF nicht zu vertreten hat, nicht möglich sein, erhalten Sie von unserem Beschwerdemanagement eine vorläufige Antwort, aus der die Gründe für die Verzögerung bei der Beantwortung Ihrer Beschwerde klar hervorgehen und bis wann Sie spätestens eine endgültige Antwort erhalten werden. Dies darf nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde erfolgen.

Wir sammeln und bewerten alle relevanten Dokumente und Informationen als Teil des Beschwerdeprüfungsprozesses. Sollten wir den Forderungen des Beschwerdeführers nicht nachkommen und zu einer anderen abschließenden Entscheidung kommen, werden wir dem Beschwerdeführer diesen Sachverhalt ausführlich erläutern und auf die Möglichkeit der Aufrechterhaltung der Beschwerde (ggf. mit Hilfe einer Streitschlichtungsstelle) hinweisen. SBF achtet auf eine klare, unmissverständliche und allgemein verständliche Sprache.

Die Beschwerden, einschließlich der relevanten Informationen und Dokumente sowie der ergriffenen Abhilfemaßnahmen, werden in einem intern geführten Beschwerderegister erfasst und in der Regel fünf Jahre lang aufbewahrt.

Die eingegangenen Beschwerden werden systematisch ausgewertet und regelmäßig analysiert, um wiederkehrende Fehler und Probleme zu beheben. Auf diese Weise will SBF langfristig eine hohe Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sicherstellen.

Die Bearbeitung der Reklamation ist kostenlos.

Sie können sich mit Beschwerden direkt an die Reklamationsbearbeitung von SBF wenden:

Saman Bank, Niederlassung Frankfurt
Complaint Handling
Wiesenu 1
60323 Frankfurt am Main
Tel.: +49 (0) 69 7103 306 18
Fax: Tel.: +49 (0) 69 7103 306 29
complaint@SBFrankfurt.de

Zusätzliche Möglichkeit zur Streitbeilegung:

Die Europäische Kommission hat eine europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr> eingerichtet. Die OS-Plattform kann von einem Verbraucher zur außergerichtlichen Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU ansässigen Unternehmen genutzt werden.

Die Plattform selbst ist kein Streitbeilegungsdienstleister, sondern vermittelt den Parteien lediglich den Kontakt zu einer zuständigen nationalen Schlichtungsstelle.

Darüber hinaus steht es dem Kunden frei, eine Zivilklage vor Gericht zu erheben.

Regulierungsbehörde:

Beschwerden können auch schriftlich bei der folgenden Aufsichtsstelle zu Protokoll gegeben werden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn
oder
Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main

Tel.: +49 (0) 228 4108-0
Fax: +49 (0) 228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de
<http://www.bafin.de>