

Grundsätze zur Beschwerdebearbeitung – „Beschwerdegrundsätze“

1) *Ziel unseres Beschwerdemanagements*

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Unser Ziel ist es, Ihnen Produkte und Serviceleistungen anzubieten, die Ihre Erwartungen und Standards erfüllen. Sollten Sie trotzdem einmal nicht zufrieden sein, lassen Sie uns das bitte wissen. Denn nur so können wir daraus lernen, unseren Service verbessern, künftig Fehler vermeiden und unsere Qualitätsstandards laufend verbessern. Mit der Einrichtung eines Beschwerdemanagements hat die MHB-Bank AG ein umfassendes Beschwerdewesen eingerichtet, das ein wirksame und transparente Verfahrensweise sicherstellt, um eine nachvollziehbare und objektive Prüfung und (in begründeten Beschwerdefällen) zügige Abhilfe bei Beschwerden zu schaffen. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen. Unser Beschwerdemanagement folgt einfachen, nachvollziehbaren Schritten. Wir werden Sie dabei zeitnah und transparent auf dem Laufenden halten.

2) *Beschwerdedefinition*

Eine Person (Kunde, Interessent oder Dritter) äußert unaufgefordert ihre Unzufriedenheit mit unseren Produkten oder Dienstleistungen. Sie gibt dabei zu erkennen, dass aus ihrer subjektiven Kundensicht ihre Erwartungshaltung nicht erfüllt werden konnte.

Für die MHB-Bank AG steht stets die Personensicht im Mittelpunkt, daher stellen wir die Berechtigung einer Beschwerde grundsätzlich nicht in Frage. Entscheidend ist, wie die Person den Vorgang beurteilt.

Unabhängig vom gewählten Kanal des Kunden (Telefon, E-Mail oder Fax) werden sämtliche Unzufriedenheitsäußerungen gleichwertig als Beschwerde behandelt. Es ist dabei unerheblich, an wen die Person ihre Beschwerde adressiert. Eine Beschwerde liegt auch dann vor, wenn die Person sie nicht ausdrücklich als solche bezeichnet.

3) *Beschwerdeeingang*

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde über verschiedene Wege an uns wenden. Sie können Ihre Beschwerden telefonisch, in Textform oder elektronisch bei uns einreichen. Je genauer Sie uns den Sachverhalt schildern, der Sie verärgert hat, desto schneller und effektiver können wir Ihr Anliegen lösen. Wir bitten Sie um folgende Informationen:

- Kontaktdaten (Name, Adresse, ggfs. Telefonnummer u. o. E-Mail-Adresse für Rückfragen),
- Zeitpunkt des Auftretens Ihrer Unzufriedenheit beziehungsweise Ihres Anliegens,

- Produkt u. o. Serviceleistung, auf das beziehungsweise die sich Ihre Beschwerde bezieht, sowie (falls vorhanden) Kopien derjenigen Unterlagen, die zum Verständnis des Vorgangs dienlich sind,
- ausführliche Beschreibung Ihrer Beschwerde beziehungsweise Ihres Anliegens (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserungsvorschlag oder Klärung einer Meinungsverschiedenheit).

Liegen Ihnen nicht alle Informationen vor, erläutern Sie die Sachlage bitte einfach so genau wie möglich. Wurde Ihnen vielleicht schon eine Lösung vorgeschlagen? Dann teilen Sie uns bitte mit, durch wen und wie diese aussah.

4) Beschwerdebearbeitung

Beschwerden stellen für die MHB-Bank AG ein sehr wertvolles **Kundenfeedback** dar. Unsere oberste Zielsetzung ist es daher, eine Rückmeldung an den Beschwerdeführer schnell und auf angemessene Weise zu geben. Sie erhalten daher von uns zunächst eine Eingangsbestätigung. Die Beantwortung der Beschwerde soll möglichst zeitnah (innerhalb von 15 Arbeitstagen) erfolgen. Sollte dies nicht möglich sein, da z. B. weitere Untersuchungen erforderlich sind, werden Sie grundsätzlich schriftlich per Zwischenbescheid über den Bearbeitungsstand informiert.

Beschwerden von **Zahlungsdienstnutzern** sind innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Beschwerdeeingang zu beantworten. Ist dies ausnahmsweise aus Gründen, die die MHB-Bank AG nicht zu vertreten hat, nicht möglich, versendet unser Beschwerdemanagement ein vorläufiges Antwortschreiben, das Ihnen die Gründe für die Verzögerung bei der Beschwerdebeantwortung eindeutig angibt und Ihnen den Zeitpunkt benennt, bis zu dem Sie spätestens eine abschließende Antwort erhalten. Diese darf nicht später als 35 Arbeitstage nach Beschwerdeeingang erfolgen.

Es werden im Rahmen der Beschwerdeprüfung alle hierfür maßgeblichen Beweismittel und Informationen gesammelt und ausgewertet. Im Falle einer von den Forderungen des Beschwerdeführers abweichenden finalen Entscheidung wird diese dem Beschwerdeführer detailliert erläutert und auf die Möglichkeit der Aufrechterhaltung der Beschwerde (ggf. unter Hinzuziehung einer Streitbeilegungsstelle) hingewiesen. Die MHB-Bank AG achtet hierbei auf eine klare, eindeutige und allgemein verständliche Sprache. Die Beschwerden, einschließlich der sachdienlichen Informationen und Unterlagen sowie die zu ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden in einem intern geführten elektronischen Beschwerderegister aufgezeichnet und grundsätzlich 5 Jahre aufbewahrt. Eingegangene Beschwerden werden systematisch ausgewertet und regelmäßig analysiert, um wiederkehrende Fehler und Probleme zu vermeiden bzw. zu beheben und unsere Qualitätsstandards fortlaufend zu verbessern. Die MHB-Bank AG möchte damit dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Die Bearbeitung der Beschwerde ist kostenfrei.

5) *Kontakt*daten

Beschwerden können Sie direkt an das Beschwerdemanagement der MHB-Bank AG richten:

MHB-Bank AG

Beschwerdemanagement
Niederuau 61 – 63
60325 Frankfurt am Main
Telefon: 069 / 75 60 98 – 1
Fax: 069 / 75 60 98 – 104
beschwerdemanagement@mhb-bank.de

6) *Außergerichtliche Streitbeilegung*

Sollten wir in unserem Dialog mit Ihnen einmal keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden, haben Sie immer noch die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank oder an die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht zu wenden.

Deutsche Bundesbank
Taunusanlage 5
60329 Frankfurt am Main
Postfach 11 12 32
60047 Frankfurt am Main
Telefon: 069 / 70 90 90 – 9901
E-Mail: schlichtung@bundesbank.de
Internet: <https://www.bundesbank.de/de/service/schlichtungsstelle>

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Dienstsiiz Bonn:
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Dienstsiiz Frankfurt am Main:
Marie-Curie-Str. 24 - 28
60439 Frankfurt am Main

Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform errichtet. Die Online-Streitbeilegungsplattform können Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus online abgeschlossenen Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen. Der darüberhinausgehende Rechtsweg zu den zu den Zivilgerichten, um etwaige Ansprüche gegen die MHB-Bank AG gerichtlich geltend zu machen, bleibt hiervon selbstverständlich unbenommen.

7) Aktualisierung Grundsätze

Die vorliegenden Grundsätze für die Beschwerdebearbeitung werden in regelmäßigen Abständen überprüft, ggf. aktualisiert und auf der Internetseite der MHB-Bank AG veröffentlicht.