

Ihre Zufriedenheit ist unser Ziel

Ihre Beschwerde ist unsere Chance besser zu werden

Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig. Sollten Sie dennoch einmal Grund zur Beanstandung haben, lassen Sie uns dies bitte wissen. Ihre Rückmeldung hilft uns, besser zu werden.

So erreichen Sie uns:

- **persönlich:** bundesweit in allen Filialen der Postbank
- **telefonisch:** 0228 5500 5500
Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenberatungszentrum erreichen Sie von Montag bis Samstag in der Zeit von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr, sowie am Sonntag in der Zeit von 08:00 Uhr bis 22:00 Uhr.
Bitte halten Sie, soweit vorhanden, Ihre Telefon-Banking ID und Telefon-Banking PIN bereit.
- **schriftlich:** Alternativ können Sie Ihre Beschwerde per Brief an folgende Adresse senden:
Postbank Hamburg,
Beschwerdebearbeitung,
22277 Hamburg

Bitte denken Sie daran, immer Ihre vollständige Adresse sowie sonstige wichtige Daten anzugeben. Abhängig von Ihrer Beschwerde sind das z.B. Ihre Filial-/Kontonummer, Kontonummer, Kartenummer, Darlehenskontonummer oder die Nummer Ihres Wertpapierdepots. Dies erleichtert es uns, Ihre Beschwerde zu erfassen.

Was geschieht mit Ihrer Beschwerde?

Sobald Ihre Nachricht bei uns eingeht, erfassen wir Ihre Beschwerde in unserem IT-System. So können wir den Weg, den sie in unserem Haus nimmt, intern überwachen und eine zügige Bearbeitung sicherstellen. Zugleich wird Ihre Beschwerde an die verantwortlichen Kolleginnen und Kollegen weitergeleitet. Diese prüfen und bearbeiten den Sachverhalt sorgfältig und antworten Ihnen.

Wann erhalten Sie eine Antwort?

Wir werden Ihre Beschwerde so schnell wie möglich beantworten. In der Regel erhalten Sie innerhalb einer Woche eine Eingangsbestätigung bzw. bereits eine abschließende Antwort von uns. Dennoch kann es vorkommen, dass eine gründliche Recherche einige Zeit in Anspruch nimmt. In diesem Fall senden wir Ihnen eine Zwischennachricht.

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch beantworten wir abschließend grundsätzlich spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen, spätestens jedoch innerhalb von 35 Arbeitstagen nach Eingang.

Welche weiteren Möglichkeiten haben Sie?

Uns liegt sehr viel daran, dass Sie bald wieder mit unseren Leistungen zufrieden sind. Daher möchten wir eine gute Lösung für Sie finden. Falls wir dennoch nicht zu einer Einigung kommen, können Sie

- sich an den Ombudsmann der privaten Banken, an dessen Verfahren die Postbank teilnimmt, wenden. Das Verfahren ist für Sie entgeltfrei. Bitte richten Sie Ihre Beschwerde in Textform (z.B. per Brief oder E-Mail) an:
Ombudsmann der privaten Banken,
Geschäftsstelle,
Postfach 040307,
10062 Berlin,
E-Mail: schlichtung@bdb.de.

Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“. Diese finden Sie im Internet unter www.bankenverband.de.

- Alternativ können Sie sich an die für die Postbank zuständige Aufsichtsbehörde wenden:
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (Bafin),
Graurheindorfer Straße 108,
53117 Bonn,
E-Mail: poststelle@bafin.de.
- Ferner haben Sie die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.