

## Information der Bremer Kreditbank AG über den Umgang mit Beschwerdefällen

### I. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Kunden und das Vertrauen in die Bremer Kreditbank AG haben für uns höchste Priorität. Eine exzellente Service- und Beratungsqualität sowie auf Langfristigkeit ausgerichtete Kundenbeziehungen stehen im Mittelpunkt unserer geschäftlichen Aktivitäten.

Die konsequente Weiterentwicklung unserer Service- und Beratungsleistungen danken uns unsere Kunden mit einem Höchstmaß an Vertrauen und Zufriedenheit.

Sofern Sie eine Beschwerde vortragen möchten, kümmert sich unser Beschwerdemanagement um Ihr Anliegen, welches grundsätzlich individuell geprüft und persönlich beantwortet wird. Sämtliche Beschwerden werden darüber hinaus mit Blick auf die Verbesserung von Prozessen ausgewertet, sodass wir fortwährend auf eine Erhöhung der Zufriedenheit unserer Kunden hinwirken und langfristige Kundenbindungen erreichen.

### II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle Kunden oder potentiellen Kunden können Beschwerde einlegen.
2. Die Bearbeitung von Beschwerden wird vom Beschwerdemanagement der Bremer Kreditbank AG verantwortet. Teilen Sie uns Ihr Anliegen gern persönlich über Ihren Kundenbetreuer, telefonisch, schriftlich oder auch per E-Mail unter [beschwerdemanagement@bkb-bank.com](mailto:beschwerdemanagement@bkb-bank.com) mit.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an folgende Postanschrift:

Bremer Kreditbank AG Beschwerdemanagement Wachtstraße 16 28195 Bremen
--

3. Um Ihre Beschwerde zeitnah für Sie zu prüfen und zu beantworten, bitten wir um folgende Angaben:
  - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail- Adresse)
  - Beschreibung des Sachverhaltes und Mitteilung darüber, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
  - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
4. Den Eingang einer Beschwerde bestätigen wir Ihnen schriftlich. Kann der Vorgang kurzfristig abschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie statt der Eingangsbestätigung direkt eine Antwort.

Jede Beschwerde soll grundsätzlich innerhalb von 15 Tagen – auf alle angesprochenen Fragen eingehend – beantwortet werden.

#### Bremer Kreditbank AG

Vorsitzender des Aufsichtsrates: Dr. Ernst Thomas Emde | Vorstand: Axel Bartsch (Vorstandsvorsitzender),  
Jens Rammenzweig | Sitz der Gesellschaft: Bremen | Handelsregister Bremen B 4188  
Die genaue Anschrift, Telefon-, Fax- und Steuer-Nummern finden Sie auf der Rückseite dieses Briefbogens.

5. Kann eine Kundenbeschwerde ausnahmsweise aus Gründen, die die Bank nicht zu vertreten hat, nicht innerhalb von 15 Arbeitstagen beantwortet werden, dann erfolgt der Versand eines vorläufigen Antwortschreibens, das (a) die Gründe für die Verzögerung bei der Beantwortung angibt und (b) den Zeitpunkt benennt, bis zu dem Sie eine endgültige Antwort erhalten.

6. Offene Kommunikation ist für uns ein Selbstverständnis. Sollten wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig stattgeben, so erhalten Sie eine verständliche Begründung.

7. Die Bearbeitung von Beschwerden ist für Sie kostenfrei.

8. Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite ([www.bkb-bank.com](http://www.bkb-bank.com)) veröffentlicht.

#### **Ombudsmann der privaten Banken**

Sollten wir trotz unseres Bestrebens, gemeinsam mit unseren Kunden eine einvernehmliche Lösung zu finden, keine Einigung erreichen, können Sie sich auch an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken wenden.

Die Bremer Kreditbank AG 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 Zahlungsdienstevertrag (§ 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. Die Beschwerde ist 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), zu richten

#### **Europäische Online-Streitbeilegungsplattform**

Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-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.

#### **Rechtsweg**

Ferner haben Sie die Möglichkeit, den Rechtsweg vor einem Zivilgericht zu beschreiten.

#### **Bremer Kreditbank AG**

Vorsitzender des Aufsichtsrates: Dr. Ernst Thomas Emde | Vorstand: Axel Bartsch (Vorstandsvorsitzender), Jens Rammenzweig | Sitz der Gesellschaft: Bremen | Handelsregister Bremen B 4188  
Die genaue Anschrift, Telefon-, Fax- und Steuer-Nummern finden Sie auf der Rückseite dieses Briefbogens.