

# **Grundsätze für das Beschwerdemanagement bei der Goyer & Göppel KG**

Die Bank ist bestrebt, Ihnen jederzeit eine qualitativ hochwertige Betreuung anzubieten und die von uns angebotenen Dienstleistungen zu Ihrer vollen Zufriedenheit auszuführen. Sollte dies einmal nicht der Fall sein, zögern Sie bitte nicht, mit uns Kontakt aufzunehmen. Nur so können wir uns qualitativ verbessern, unsere internen Prozesse optimieren und Ihre Zufriedenheit steigern. Wir sichern Ihnen zu, dass etwaige Beschwerden von uns zeitnah und von der höchsten Verantwortungsebene bearbeitet werden. Alle eingegangenen Beschwerden werden von uns sorgfältig ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Wir sehen darin eine wesentliche Grundlage für eine dauerhaft ein hohe Kundenzufriedenheit

## **Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

Beschwerden können alle Kunden und potentielle Kunden, die von den Aktivitäten unserer Bank berührt sind, einlegen. Die Bearbeitung von Beschwerden ist für Sie kostenfrei.

Verantwortlich für das Beschwerdemanagement unserer Bank ist der Compliance-Beauftragte, der gleichzeitig Mitglied der Geschäftsleitung ist. Sie können Ihre Beschwerden schriftlich, mündlich, per Fax oder elektronisch an uns richten. Schriftliche Beschwerden senden Sie bitte an:

Goyer & Göppel KG  
Geschäftsleitung/Beschwerdemanagement  
ABC-Str. 10  
20354 Hamburg

Fax: 0049 – (0)40 351088-88

Elektronisch zu übermittelnde Beschwerden richten Sie bitte an die folgende E-Mail-Adresse

[info@gobank.de](mailto:info@gobank.de)

Um Ihr Anliegen zügig und umfassend bearbeiten zu können, bitten wir mit der Einreichung der Beschwerde um folgende Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Anschrift, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des zugrundeliegenden Sachverhalts und Ihres Anliegens
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs erforderlichen Unterlagen
- Falls Sie sich im Auftrag einer anderen Person an die Bank wenden, eine Vertretungsbefugnis dieser Person

Nach Eingang der Beschwerde erstellen wir umgehend ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und senden es Ihnen zu. Sollte die Beschwerde zu diesem Zeitpunkt bereits fallabschließend bearbeitet werden können, erhalten Sie an Stelle des Bestätigungsschreibens unsere Antwort auf Ihre Beschwerde.

Ist die sofortige Beantwortung nicht möglich, erhalten Sie abhängig von der Komplexität des zugrundeliegenden Sachverhalts innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde eine Antwort. Sollte eine vollständige Klärung innerhalb dieser Zeit in Ausnahmefällen nicht möglich sein, erhalten Sie einen Zwischenbescheid.

Mit unserer Antwort teilen wir Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung mit. Wenn wir der Beschwerde nicht vollständig stattgeben können, werden wir Ihnen unseren Standpunkt erläutern.

### **Weitere Schlichtungswege**

Sie haben außerdem die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an eine unabhängige Stelle zu wenden. Unsere Bank nimmt am außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ teil. Diese ist für Sie wie folgt erreichbar:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutsche Banken e.V.  
Postfach 04 03 07  
10062 Berlin

Tel.: 0049 - (0)30 - 1663-3166  
Fax: 0049 - (0)30 - 1663-3169  
[ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de)  
<http://www.bdb.de>

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, sich schriftlich oder dort zur Niederschrift an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht zu wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn

Ferner besteht auch die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage gegen unser Institut einzureichen.

Ihre

GOYER & GÖPPEL KG