

## Grundsätze zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden

Bei der Bearbeitung von Kundenbeschwerden handelt die ABN AMRO Bank N.V. Frankfurt Branch gemäß den nachfolgenden Grundsätzen.

Sollte es einmal vorkommen, dass Sie eine Beschwerde an uns richten, werden Sie zeitnah und transparent von uns eine Antwort erhalten. Ihre Beschwerde ist auch eine wichtige Quelle für die permanente Verbesserung unserer Servicequalität. Sie wird daher von uns objektiv und angemessen bearbeitet.

Sie können sich sowohl mündlich, fernmündlich, schriftlich als auch per Fax oder per E-Mail an uns wenden.

Ihr Kundenberater ist Ihr direkter Ansprechpartner der ABN AMRO Bank N.V. Frankfurt Branch zur unmittelbaren Lösung Ihres Anliegens.

Um Ihre Beschwerde prüfen und möglichst zeitnah und transparent beantworten zu können, teilen Sie uns bitte folgende Angaben mit:

- ▶ Zeitpunkt, zu dem das Anliegen aufgetreten ist
- ▶ Produkt oder Serviceleistung, auf das bzw. die sich Ihre Beschwerde bezieht
- ▶ Ausführliche Beschreibung Ihres Anliegens.

Kann eine Beschwerde von Ihrem Kundenberater nicht unmittelbar erledigt werden, so wird diese zur Bearbeitung umgehend und unmittelbar an die Beschwerdestelle unseres Hauses weitergeleitet. Sie erhalten von der Beschwerdestelle innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Empfang eine Eingangsbestätigung. Soweit eine längere Bearbeitungszeit erforderlich ist, erhalten Sie in diesem Fall eine Zwischeninformation. Es ist unser Bestreben, Ihnen innerhalb von 10 Arbeitstagen ein Antwortschreiben zu Ihrem Anliegen zukommen zu lassen. Beschwerden über Zahlungsdienste werden innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantwortet.

Alternativ haben Sie die Möglichkeit, sich mit Ihrem Anliegen an eine externe Stelle zu wenden:

### **Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken:**

Ombudsmann der privaten Banken Geschäftsstelle  
Postfach 040307  
10062 Berlin

Tel.: +49 30 1663-3166

Fax: +49 30 1663-3169

Darüber hinaus steht Ihnen natürlich der Rechtsweg zu den ordentlichen Gerichten offen.

### **Kontaktdaten der Beschwerdestelle der ABN AMRO Bank N.V. Frankfurt Branch:**

Mainzer Landstraße 1  
60329 Frankfurt am Main