

Verfahren der Beschwerdeabgabe und -bearbeitung

Liebe Kunden,

wir möchte Ihnen einen Leitfaden geben wie Sie rechtmäßigen Beschwerden und Reklamationen einreichen können.

Wie erreichen Sie uns?

Sie erreichen uns mit Ihrer Beschwerde über die folgenden Wege:

- ✓ **Schriftlich:** schicken Sie bitte Briefe an TEN31 Bank AG, Beschwerdemanagement, Alte Landstraße 21a, 85521 Ottobrunn
- ✓ **Per E-Mail:** senden Sie bitte Ihre E-Mail an info@ten31.com mit dem Vermerk Beschwerde
- ✓ **Telefonisch:** direkt bei Ihrer Kundenberaterin oder Kundenberater oder aber unter +49 (0) 89 809 1346 0

Was benötigen wir von Ihnen?

Die folgenden Informationen benötigen wir von Ihnen, um Ihre Beschwerden vollumfänglich und im zeitlichen Rahmen beantworten zu können:

- ✓ Ihren vollständigen Namen und Anschrift sowie der Telefonnummer, unter der wir Sie erreichen können (sollten wir diese nicht in unseren Unterlagen haben)
- ✓ Angaben Ihrer Kunden- oder Kontonummer
- ✓ Eine möglichst genaue Beschreibung des Sachverhaltes, inklusive dem Zeitpunkt, wann dieser aufgetreten ist
- ✓ Auf welches Produkt oder welche Dienstleistung unseres Hauses bezieht sich Ihre Beschwerde

Sollten wir während der Recherche Ihrer Beschwerde weitere Informationen benötigen, werden wir uns mit Ihnen in Kontakt setzen.

Wie reagieren wir auf Ihre Beschwerde?

Wir kümmern uns um jede Beschwerde, die uns zugetragen wird. Sie bekommen von uns eine Eingangsbestätigung inklusive der voraussichtlichen Bearbeitungsdauer.

Jede Beschwerde wird individuell von uns analysiert mit dem Fokus, Ihnen eine vollumfängliche Antwort geben zu können. In der Regel bearbeiten wir Ihre Beschwerden innerhalb von 4 Wochen ab Beschwerdeeingang. Sollte sich die notwendigen Recherchen in die Länge ziehen informieren wir Sie vorab mittels einer Zwischeninformation.

Wie beantworten wir Ihre Beschwerde?

Wir setzen uns mit jeder Beschwerde gleichermaßen auseinander mit dem Ziel, Ihre Beschwerde faktenbasiert und im Rahmen des gesetzlich Möglichen zu lösen. Sollten wir jedoch Ihrem Anliegen nicht in Ihrem Interesse nachkommen können, erläutern wir dies in unserem Antwortschreiben.

Sie haben dann die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an die auf unsere Homepage aufgeführten Stellen zu wenden:

✓ **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**

Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn

Tel.: +49 (0) 228 4108-0

Fax.: +49 (0) 228 4108-1550

E-Mail: poststelle@bafin.de

Unter folgendem [LINK](#) erreichen Sie die entsprechende Stelle auf der Homepage

✓ **Deutsche Bundesbank**

Postfach 10 06 02, 60329 Frankfurt am Main

Tel.: +49 (0) 69 9566 33232

E-Mail: online Formular auf der Homepage

Unter folgendem [LINK](#) erreichen Sie die entsprechende Stelle auf der Homepage