

Stand: Mai 2020

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:

Am schnellsten geht es, wenn Sie Ihre Beschwerde über unser Beschwerde-Portal online einreichen. Unser Beschwerde-Portal finden Sie unter **www.postbank.de/beschwerde-portal**.

Oder nutzen Sie eine der folgenden Kontaktmöglichkeiten:

Kundenberatungcenter

- telefonisch: 0228 5500 5500 Unsere Mitarbeiter 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-Geheimzahl bereit.
- per Fax: 0228 5500 5515

Alternativ können Sie Ihre Beschwerde per Brief an eine der folgenden Adressen senden:

Postbank München
Beschwerdebearbeitung
80310 München

oder

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 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 fachlich jeweils zuständige Abteilung weitergeleitet. Diese prüft und bearbeitet den Sachverhalt sorgfältig und antwortet 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 spätestens nach zehn Arbeitstagen 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.

Stand: Mai 2020

Welche weiteren Möglichkeiten haben Sie?

Uns liegt sehr viel daran, Sie bald wieder zu unseren zufriedenen Kunden zu zählen. 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, E-Mail oder Fax) an: Geschäftsstelle des Ombudsmann der privaten Banken beim Bundesverband deutscher Banken e.V., Postfach 040307, 10062 Berlin
E-Mail: ombudsmann@bdb.de, Fax: (030) 1663-3169.

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, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, E-Mail: poststelle@bafin.de.
- Ferner haben Sie die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Geht es bei Ihnen um einen Online-Vertrag?

Als Verbraucher können Sie für die Beilegung der Streitigkeit - neben den oben genannten Schlichtungsstellen - auch die europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) nutzen, die die Europäische Kommission errichtet hat. Sie erreichen die Plattform unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.