

BANK SEPAH  
FILIALE FRANKFURT | FRANKFURT BRANCH



## Beschwerdemanagement

---

**Bank Sepah**  
**Filiale Frankfurt a.M.**

### **Dokument Information:**

Dokument Titel	Grundsätze für Beschwerdemanagement
Autor	Christian F.X. Gaber
Prüfungszyklus	Jährlich
Last Review Date	03.12.2020
Next Review Date	02.12.2021

## **1. Ziele des Beschwerdemanagements**

Auch dem Compliance Handbuch der Bank Sepah Filiale Frankfurt am Main folgend ist bei der Filiale ein Beschwerdemanagement eingerichtet.

Hauptziel unseres Beschwerdemanagements ist es, eine nachhaltige Beschwerdebearbeitung zu gewährleisten und hierdurch unsere Geschäftsbeziehungen zu stärken und die Dienstleistungsqualität stetig zu verbessern.

Daher ist unser Beschwerdemanagement dazu angehalten, durch eine konstruktive, transparente und effiziente Beschwerdebearbeitung dafür Sorge zu tragen, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und die Kundenbindung zu stärken. Dieser Grundsatz folgt dem nachstehenden Muster:

- im ersten Schritt wird der Beschwerdegrund und der damit verbundene Sachverhalt in Rücksprache mit dem Beschwerdeführer erfasst,
- im zweiten Schritt wird der Beschwerdegrund analysiert,
- im Anschluss an die Analyse sind Fehler, Versäumnisse und Missverständnisse aufzuklären, um über die Berechtigung der Beschwerde objektiv entscheiden und die entsprechenden Schritte veranlassen zu können.

## **2. Aufgaben des Beschwerdemanagements**

Das Beschwerdemanagement

- ist zuständig für die ordnungsgemäße Erfassung, Bearbeitung und Beantwortung von Beschwerden;
- ist federführend tätig, wenn im Rahmen der Beschwerdebearbeitung verschiedene Fachabteilungen involviert sind;
- analysiert die Beschwerden und stellt in Rücksprache mit den Fachabteilungen und der Geschäftsbereichsleitung fest, ob und welche Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit bzw. des Kundenservice einzuleiten sind.

## **3. Was ist eine Beschwerde?**

Beschwerden in diesem Sinne sind alle Unzufriedenheitsäußerungen, die gegenüber unserem Haus vorgebracht werden, um auf ein kritikwürdiges Verhalten aufmerksam zu machen, Wiedergutmachung für erlittene Beeinträchtigungen zu erreichen und/oder eine Änderung des kritisierten Verhaltens zu bewirken.

## **4. Einreichung der Beschwerde**

Um eine Zuordnung der Beschwerde sowie eine problemlose Legitimation Ihrer Person zu ermöglichen, bitten wir Sie, uns Ihre Beschwerde postalisch an folgende Adresse zu übermitteln:

**Bank Sepah-Iran Filiale Frankfurt a.M.  
Beschwerdemanagement  
Hafenstrasse 54  
60327 Frankfurt am Main**

Alternativ steht es Ihnen frei, Ihre Beschwerde auf sonstigen Kommunikationswegen an unser Beschwerdemanagement zu richten.

## **5. Inhalt der Beschwerde**

Um eine zeitnahe und effiziente Bearbeitung Ihrer Beschwerde gewährleisten zu können, bitten wir Sie, die nachstehenden Informationen vollständig einzureichen und relevante Dokumente bzw. Nachweise beizufügen:

- Kontaktdaten Beschwerdeführer und Vertreter (falls relevant) jeweils mit: Vor- und Nachname, Postanschrift, Stamm-Nr., Telefon-Nr., Email-adresse
- Betroffenes Produkt/ betroffene Dienstleistung
- Anlass und Ziel der Beschwerde

Damit wir Ihre Beschwerde angemessen und sachgerecht bearbeiten können, dürfen wir Sie insbesondere darum bitten, den Beschwerdegrund klar und umfassend zu beschreiben. Weiterhin dürfen wir Sie darauf hinweisen, dass wir einem etwaigen Vertreter ohne entsprechende Bevollmächtigung keine Auskunft erteilen werden. Sollte eine Vertretungsbefugnis bereits in unserem Hause hinterlegt sein, ist diese selbstverständlich nicht erneut einzureichen.

## **6. Beschwerdebearbeitung**

Alle eingereichten Beschwerden werden umgehend von unserem Beschwerdemanagement bearbeitet:

### **a. Eingangsbestätigung**

Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdeerfassung eine Eingangsbestätigung erstellt und dem Beschwerdeführer unverzüglich zugesendet, es sei denn, die Antwort selbst geht dem Beschwerdeführer innerhalb dieser Frist zu. In der Eingangsbestätigung wird der für die Bearbeitung benötigte Zeitraum angekündigt.

### **b. Zwischenbescheid**

Der Beschwerdeführer wird durch einen Zwischenbescheid regelmäßig über den aktuellen Stand der Bearbeitung informiert. Ein Zwischenbescheid erfolgt, wenn und sobald erkennbar ist, dass der in der Eingangsbestätigung avisierte Zeitraum nicht eingehalten werden kann und wird an den Beschwerdeführer versendet. Sollte eine Beschwerde nicht innerhalb von zwei Kalenderwochen ab dem Eingangsdatum abschließend bearbeitet werden können, wird in dem Zwischenbescheid auch über die Gründe der Verzögerung informiert sowie ein Datum angegeben, zu dem die Prüfung voraussichtlich beendet sein wird.

### **c. Antwort**

Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdebearbeitung eine eindeutige und verständliche Antwort erarbeitet und dem Beschwerdeführer kommuniziert. Die konkrete Bearbeitungszeit ist abhängig von Umfang und Komplexität der Beschwerde. Der Kommunikation der Antwort hat grundsätzlich jedoch spätestens innerhalb einer Frist von zwei Kalenderwochen ab Eingangsdatum der Beschwerde zu erfolgen.

### **Ombudsmannverfahren zur alternativen außergerichtlichen Streitbeilegung von Beschwerden / Zivilrechtsweg**

Neben einer Beschwerde in unserem Hause, kann sich jeder Kunde mit seinem Anliegen an die Beschwerdestelle des Bundesverbandes der deutschen Banken e.V. wenden. Nähere Informationen zu dem Verfahren sind der Internetpräsenz des Bankenverbandes unter Verwendung des nachstehenden Links zu entnehmen:

<https://www.bankenombudsmann.de>

Der Bankenverband wird hierbei als vermittelnde Stelle mit dem Ziel einer außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeit tätig. Das Verfahren ist für den Kunden ohne Risiko und unentgeltlich. Die Ombudsleute sind unabhängig. Alle Kundenbeschwerden werden vertraulich behandelt.

Die Kontaktaufnahme mit dem Bankenverband erfolgt entweder über das Kontaktformular auf der Website der Beschwerdestelle oder per Post (Ombudsleute der privaten Banken, Bundesverband deutscher Banken, Postfach 04 03 07, 10062 Berlin).

Wir hoffen, Ihr Anliegen im gemeinsamen Dialog lösen zu können und bedanken uns bereits jetzt, dass Sie uns durch Ihre Kritik die Möglichkeit zur Verbesserung unserer Services sowie zur Festigung der Geschäftsbeziehung mit Ihnen gegeben haben.