

*Nachfolgend informieren wir Sie über das Beschwerdemanagement in der Deutschen Handelsbank.*



Uns ist es ein großes Anliegen, eine gute und transparente Beziehung zu unseren Kunden zu pflegen sowie hervorragenden Service zu bieten.

Sollten Sie dennoch Anlass zur Beschwerde haben, bitten wir Sie um Kontaktaufnahme mit uns. Wir betrachten dies als Chance unseren Service laufend zu verbessern und versichern Ihnen, dass wir Ihr Anliegen schnellstmöglich bearbeiten werden.

## Ihr Kontakt

Als erster Ansprechpartner unterstützt Sie jederzeit gern unsere Kundenbetreuung.

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde schriftlich oder telefonisch an unsere Kundenbetreuung wenden:

Deutsche Handelsbank  
Abteilung Compliance/Beschwerdemanagement  
Elsenheimerstr. 41, 80687 München

Telefon: 089 244 157 -200/ Telefax: -999  
Email: [beschwerde@handelsbank.com](mailto:beschwerde@handelsbank.com)

## Wie geht es weiter?

Sobald wir Kenntnis von Ihrer Beschwerde haben, erhalten Sie von uns innerhalb eines Bankarbeitstages einen Eingangsbescheid.

Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde und sind bemüht, schnellstmöglich eine Lösung zu finden. Sollte uns dies nicht umgehend gelingen, geben wir Ihnen spätestens nach zwei Bankarbeitstagen eine Zwischeninformation zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde.

Haben Sie während der Bearbeitung Rückfragen zu Ihrer Beschwerde, erreichen Sie unter den oben genannten Kontaktdaten einen Ansprechpartner.

## Inhalt Ihrer Beschwerde

Mit den folgenden Informationen helfen Sie uns dabei, Ihr Anliegen schnell zuzuordnen und zügig zu bearbeiten:

- Ihr vollständiger Name
- Kontoinhaber und Kontonummer
- Beschreibung Ihres Anliegens bzw. wie wir Ihnen helfen können
- Ihre Kontaktdaten: Telefonnummer oder E-Mail-Adresse

## Schlichtungsstelle

Wenn Sie mit der Lösung Ihres Problems durch uns nicht einverstanden sind und die Angelegenheit anderweitig verfolgen möchten, können Sie sich mit Ihrer Beschwerde an die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank wenden.

Wir verweisen zu weiteren Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung auf unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.