

# BESCHWERDEMANAGEMENT

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

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.

Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde erfolgt kostenfrei; zudem werden unsere Beschwerdegrundsätze in regelmäßigen Abständen geprüft und ggf. angepasst.

### Ihr Kontakt

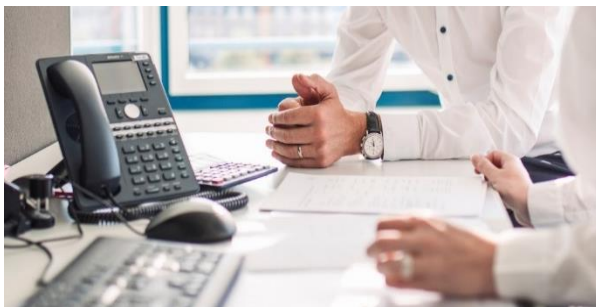
Als Ansprechpartner unterstützt Sie jederzeit gerne unsere Kundenbetreuung. Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an folgenden Stellen vortragen:

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

Telefon: +49 89 244 157 - 200/ Telefax: -999  
Email: [beschwerde@handelsbank.com](mailto:beschwerde@handelsbank.com)

### Weiteres Vorgehen

Wenn Sie Ihre Beschwerde an [beschwerde@handelsbank.com](mailto:beschwerde@handelsbank.com) richten, erhalten Sie umgehend eine Eingangsbestätigung. Ihre Beschwerde wird in jedem Fall umgehend bearbeitet und ohne unnötige Verzögerung beantwortet.



### Inhalt Ihrer Beschwerde

Damit wir Ihre Beschwerde zügig bearbeiten können, benötigen wir die folgenden Angaben:

- Ihre Kontaktdaten (vollständiger Name, Adresse, Telefonnummer oder E-Mail Adresse)
- Kontoinhaber und Kontonummer (im Falle eines Handelns im Namen und im Auftrag einer anderen Person, benötigen wir eine entsprechende Vertretungsberechtigung der betreffenden Person)
- Darlegung des Sachverhalts
- Möglichst genaue Beschreibung Ihres Anliegens resp. des Ziels, das Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten
- Falls vorhanden, Kopien von Unterlagen, die für das bessere Verständnis des beanstandeten Vorgangs hilfreich sind

### Schlichtungsstellen

Trotz unserer Bemühungen kann es mitunter vorkommen, dass wir keine für Sie zufriedenstellende Lösung finden können. Es steht Ihnen dann je nach Inhalt Ihrer Beschwerde der Weg an die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank oder der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht zur Verfügung. Ferner stellt die Europäische Kommission zur Beilegung außergerichtlicher Streitigkeiten eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit (weitere Informationen hierzu finden Sie in unseren AGB). Daneben kann der ordentliche Rechtsweg an die Zivilgerichte beschritten werden.