

Qualitäts- und Beschwerdemanagement der Fürstlich Castell'schen Bank

Unsere Wertephilosophie

Als eigentümergeführte Privatbank mit 250-jähriger Historie sind wir uns unseren Kundinnen und Kunden sowie den Werten unserer Eigentümer – ehrlich, respektvoll, zukunftsorientiert, Mehrwert schaffen – verpflichtet. Im Rahmen dieser grundsätzlichen Ausrichtung versteht es sich von selbst, Feedback und auch Kritik bezüglich der von uns erbrachten Dienstleistungen strukturiert aufzunehmen, zu analysieren und hierzu Stellung zu nehmen. Ihre Zufriedenheit liegt uns am Herzen. Ihre Anliegen und Beschwerden nehmen wir daher sehr ernst.

Unser Beschwerdemanagement basiert dabei auf den Prinzipien der Transparenz, Offenheit und Lösungsorientierung. Wir möchten sicherstellen, dass Ihre Anliegen gehört und angemessen bearbeitet werden.

Wir sind bestrebt, jede Beschwerde bzw. jedes negative Feedback als Ansporn zu nehmen und unsere Services kontinuierlich zu verbessern. Ihre Rückmeldungen sind für uns sehr wertvoll, um Ihnen auch in Zukunft einen erstklassigen Service bieten zu können.

Erste Schritte bei einer Beschwerde

Bitte wenden Sie sich, wenn möglich, zuerst an Ihre persönliche Beraterin oder Ihren persönlichen Berater, da dort Ihre Situation bekannt ist und daher in den meisten Fällen Ihr Anliegen rasch geklärt werden kann.

Alternativ, falls kein Kontakt möglich ist, wenden Sie sich gerne an:

- DialogFiliale: Sie erreichen unseren Kundenservice kostenfrei unter 0800 1774 777 oder dialog@castell-bank.de
- Per Post: Fürstlich Castell'sche Bank, Credit-Casse
Beschwerdemanagement
Hofstraße 8
97070 Würzburg

Um eine zeitnahe Prüfung und Rückmeldung Ihrer Beschwerde sicherzustellen, benötigen wir von Ihnen so viele Informationen wie möglich zu folgenden Themen:

- Ihre aktuellen Kontaktdaten
- Beschreibung des Sachverhalts
 - Was ist wann zu welchem Produkt/Konto/Dienstleistung passiert?
 - Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden)
- Welche Lösung erwarten Sie von uns?

Wie geht es weiter?

1. **Eingang der Beschwerde:** Jede Beschwerde wird umgehend erfasst
2. **Prüfung des Anliegens:** Unser Team prüft Ihr Anliegen sorgfältig und holt gegebenenfalls weitere Informationen ein.
3. **Rückmeldung an die Kundin bzw. den Kunden:** Wir setzen uns innerhalb von 5 Werktagen mit Ihnen in Verbindung, um den aktuellen Bearbeitungsstand mitzuteilen oder, wenn nötig, weitere Informationen zu erfragen.
4. **Lösungsvorschlag:** Wir unterbreiten Ihnen einen Lösungsvorschlag oder klären eventuelle Missverständnisse.
5. **Abschluss der Beschwerde:** Nach Klärung Ihres Anliegens erhalten Sie eine schriftliche Antwort über die Bearbeitung Ihrer Beschwerde.

Sollten Sie mit der von uns angebotenen Lösung nicht zufrieden sein, haben Sie immer die Möglichkeit sich in Textform (z. B. per Brief, Fax oder E-Mail) an eine der nachstehend genannten Stellen zu wenden.

Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken beim Bundesverband deutscher Banken e.V.

Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Tel: 030 1663-3166
Fax: 030 1663-3169
E-Mail: ombudsmann@bdb.de
www.bankenombudsmann.de

Die Fürstlich Castell'sche Bank nimmt am außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle, Ombudsmann der privaten Banken" (www.bankenombudsmann.de) teil. Dort haben Sie als Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den „Ombudsmann der privaten Banken“ anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§675 f des Bürgerlichen Gesetzbuches) können auch Kunde, die nicht Verbraucher sind, den „Ombudsmann der privaten Banken“ anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden kann oder im Internet unter www.bankenverband.de abrufbar ist.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin)

Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn
Tel: 0228 4108-0
Fax: 0228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de
www.bafin.de

Als Verbraucher und als Nichtverbraucher können Sie sich darüber hinaus schriftlich bzw. über deren Onlineportal an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) wenden.

Europäische Online-Streitbeilegungsplattform

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Die Bearbeitung von Beschwerden ist selbstverständlich kostenlos.