

Beschwerdemanagement

Beschwerdeprozess

Unser Ziel ist es, Produkte und Serviceleistungen anzubieten, die Ihre Bedürfnisse und die von Ihnen erwarteten Standards erfüllen. Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist daher unser höchster Anspruch. Falls Sie dennoch eine Beschwerde an uns richten möchten, folgt unser Dialog mit Ihnen einfachen Schritten, damit Sie zeitnah und transparent von uns Antwort erhalten.

So erreichen Sie uns

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde über verschiedene Wege an uns wenden:

- Ihr Kundenbetreuer¹ wird als Ihr direkter Ansprechpartner bei der Airbus Bank allen Fragen, Bedenken oder Beschwerden nachgehen, die Sie bei Ihren regelmäßigen Gesprächen äußern.
- Alternativ wenden Sie sich bitte per E-Mail, Telefon oder Post an Ihren Kundenbetreuer.
- Oder per E-Mail an die zentrale Beschwerdestelle: beschwerde@airbusbank.com

Diese Informationen benötigen wir von Ihnen

Damit wir Ihre Beschwerde prüfen und möglichst zeitnah und transparent beantworten können, bitten wir um die folgenden Informationen:

- Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist,
- Konto, Produkt und Serviceleistung, auf die sich Ihre Beschwerde bezieht,
- Beschreibung des Anliegens, und wie Sie als Kunde davon betroffen sind.

Liegen Ihnen nicht alle Informationen vor, erläutern Sie bitte die Sachlage so genau wie möglich.

Das können Sie erwarten

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.

Das tun wir für Sie

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Hierzu nehmen wir notwendige Recherchen vor. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.

So antworten wir Ihnen

Sie erhalten unsere Antwort mit den Einzelheiten und dem Ergebnis unserer Untersuchung. Gegebenenfalls werden wir Ihnen ausführlich erläutern, welche Korrekturmaßnahmen wir Ihnen vorschlagen. Das Ergebnis besprechen wir auch gerne persönlich mit Ihnen.

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach §§ 675 c bis 676 c 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.

Welche weiteren Möglichkeiten haben Sie?

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank können Sie sich an die im Preis- und Leistungsverzeichnis näher bezeichneten Streit-schlichtungs- oder Beschwerdestellen wenden.

¹ Es sind stets Personen männlichen und weiblichen Geschlechts gleichermaßen gemeint; aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet.