

## Unser Ziel: Ihre Zufriedenheit

### **Vorwort**

Ein Baustein der Qualitätssicherung unserer Geschäftstätigkeit ist das Beschwerdemanagement. Die Aareal Bank AG betreibt ein Beschwerdemanagement mit dem Ziel, alle eingegangenen Beschwerden systematisch zu erfassen und auszuwerten. Im Rahmen unseres Konzeptes zum Beschwerdemanagement beschreiben wir nachfolgend die Kontaktmöglichkeiten unserer Kunden bzw. potentiellen Kunden (nachfolgend zusammengefasst „Kunden“), die Bearbeitung ihrer Anliegen, das dazugehörige Datenmanagement und Auswertungen, die wir vornehmen. Unseren Kunden soll eine einfach und barrierefrei erreichbare Plattform für ihre Anliegen zur Verfügung stehen. Sie benötigen kein Spezialwissen, um ihr Anliegen an der richtigen Stelle zu platzieren.

### **Unser Beschwerdeprozess**

Wir als Aareal Bank wollen, dass Sie nachhaltig mit unseren Leistungen zufrieden sind. Sollten Sie dennoch Grund zur Unzufriedenheit haben, wollen wir gemeinsam mit Ihnen nach Lösungen suchen, um Ihre Zufriedenheit wiederherzustellen. Dazu gehört, Ihr Anliegen zu verstehen, entstandene Fehler zu bereinigen und eine faire, für beide Seiten tragfähige Lösung zu finden.

Um Ihre Anliegen, das unser Bank- oder wohnungswirtschaftliches Geschäft betrifft, kümmert sich unser allgemeines Beschwerdemanagement. Soweit Ihre Anfrage unsere Wertpapierdienstleistungen betrifft, wird sich unser Compliancebereich gern damit befassen.

Die Einreichung einer Beschwerde ist kostenlos.

### **Unsere Erreichbarkeit**

Sie können uns Ihr Anliegen persönlich, telefonisch unter 0611 348 0, über unser Online-Formular <https://www.aareal-bank.com/kontakt/>, per Email an [Beschwerdemanagement@Aareal-Bank.com](mailto:Beschwerdemanagement@Aareal-Bank.com) oder auch per Post an

**Aareal Bank AG  
– Beschwerdemanagement –  
Paulinenstraße 15,  
65189 Wiesbaden mitteilen.**

Sollten Sie mit einer Wertpapierdienstleistung der Aareal Bank AG unzufrieden sein, wenden Sie sich bitte auf dem gleichen Weg an uns. Die weitere Bearbeitung ihrer Beschwerde wird in diesem Fall von unserer WpHG-Compliance-Funktion übernommen.

## **Folgende 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,
- Angabe, ob Sie sich an das Beschwerdemanagement oder die Compliancefunktion wenden.

Liegen Ihnen nicht alle Informationen vor, erläutern Sie bitte die Sachlage so genau wie möglich, auch wenn Sie das Kontaktformular benutzen.

## **Bearbeitungsdauer**

Wir kümmern uns zeitnah - in der Regel binnen 15 Tagen - um Ihre Beschwerde. Können wir Ihr Problem nicht direkt lösen, bestätigen wir Ihnen den Eingang und stellen Ihnen unsere Beschwerdegrundsätze zur Verfügung. Hierbei teilen wir Ihnen auch die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.

## **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 und internen Abklärungen vor. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation unter Angabe der voraussichtlichen Bearbeitungsdauer.

## **Unsere Antwort**

Sie erhalten unser Antwortschreiben - ggf. per EMail - mit den Einzelheiten und dem Ergebnis unserer Untersuchung. Soweit wir Ihrem Anliegen abhelfen, wird Ihnen das mitgeteilt. Sollten wir im Einzelfall Ihrer Beschwerde nicht abhelfen können, werden wir Ihnen das ausführlich erläutern.

## **Schlichtung / Ombudsmann**

Sollten Sie trotz unserer Bemühungen mit unserer Antwort nicht zufrieden sein, weisen wir Sie auf die nachfolgenden, nach deutschem Recht bestehenden Eskalationsmöglichkeiten hin.

Die Aareal Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ ([www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstevertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, 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 wird oder im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 040307, 10062 Berlin, Fax: (030) 1663-3169, E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de), zu richten.