

## Grundsätze des Beschwerdemanagements der Sutor Bank

Für die Sutor Bank steht die Zufriedenheit ihrer Kunden an erster Stelle. Sollte es einmal nicht der Fall sein, dass Sie zufrieden mit unseren Dienstleistungen und Produkten sind, haben Sie die Möglichkeit, sich zu beschweren. Wir haben eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung Ihrer Beschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben.

### Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Kunden und potentiellen Kunden der Sutor Bank können Beschwerde gegen eine Dienstleistung, ein Produkt oder das Verhalten der Bank einlegen.

Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Bank gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [beschwerdemanagement@sutorbank.de](mailto:beschwerdemanagement@sutorbank.de) geschickt werden. Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an folgende Adresse:

Sutor Bank  
Beschwerdemanagement  
Hermannstraße 46  
20095 Hamburg

Für die Bearbeitung der Beschwerde werden die folgenden Informationen benötigt:

- die Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Angaben zum Produkt oder zur Dienstleistung der Bank, auf die sich die Beschwerde bezieht
- eine Beschreibung des Sachverhaltes sowie eine Angabe zum Zeitpunkt des Auftretens des Beschwerdegrounds;
- die Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z. B. Behebung von Fehlern, Klärung von Meinungsverschiedenheiten u. ä.);
- Kopien der zum Verständnis notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- sofern sich der Beschwerdeführer im Auftrage einer anderen Person an die Sutor Bank wendet, eine schriftliche Vertretungsberechtigung dieser Person.

Die Sutor Bank bestätigt den Eingang jeder Beschwerde dem Beschwerdeführer gegenüber. Eine Antwort erfolgt grundsätzlich innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang. Kann diese Frist nicht eingehalten werden, wird der Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer informiert (Zwischenbescheid). Die abschließende Beantwortung erfolgt nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde. Kann eine Beschwerde kurzfristig bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer anstatt der Eingangsbestätigung direkt eine Antwort.

Gibt die Bank einer Beschwerde nicht oder nicht vollständig statt, wird dem Beschwerdeführer eine Begründung mitgeteilt.

## **Beschwerdemöglichkeit bei Dritten**

Stellt die Antwort der Bank einen Kunden oder potenziellen Kunden nicht zufrieden, besteht eine Beschwerdemöglichkeit bei folgenden Stellen:

- Die Sutor Bank nimmt am außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ teil. Näheres dazu ergibt sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank.
- Kunden und potenzielle Kunden der Sutor Bank können sich auch schriftlich und zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn beschweren. Weitere Informationen dazu finden sich auf der Internetseite der BaFin: [www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/beschwerdenansprechpartner\\_node.html](http://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/beschwerdenansprechpartner_node.html)
- Die Europäische Kommission hat unter [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/) eine europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.

Ferner besteht auch die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

## **Sonstiges**

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenlos. Jeder Beschwerdeführer trägt jedoch seine eigenen Kosten (z. B. Porto- oder Telefonkosten).

Diese Grundsätze werden regelmäßig überprüft und auf der Internetseite der Bank veröffentlicht.

Stand: 03. Januar 2018