

## Kundeninformation über das Beschwerdemanagement

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

für ein Kreditinstitut stellt die Kundenzufriedenheit eine wesentliche Voraussetzung für den langfristigen Erfolg dar. Kundenreklamationen können einen Hinweis geben, dass in der Leistungserbringung und deren Kontrolle Mängel liegen und somit eine Chance zur Verbesserung eröffnen. Helfen Sie uns zu erkennen, wo wir bereits gut sind und wo wir für Sie besser werden können. Wir kümmern uns um Ihr Anliegen und informieren Sie über das Ergebnis.

Für die Unterbreitung von Anregungen, Lob oder auch Kritik stehen Ihnen die folgenden Möglichkeiten zur Verfügung:

- Telefonische Kontaktaufnahme zu den Ihnen bekannten Mitarbeitern
- E-Mail an die Ihnen bekannte Emailadresse des Ihnen bekannten Mitarbeiters
- Kontaktformular (Empfänger = Geschäftsleitung) auf unserer Internetseite [www.statebank-frankfurt.com](http://www.statebank-frankfurt.com)
- Fax an die Ihnen bekannte Fax-Nummer der involvierten Fachabteilung

Um eine schnellstmögliche Bearbeitung zu erlangen, fügen Sie der Kontaktaufnahme bitte weiterführende Informationen/Schriftstücke sowie Ihre eigenen Kontaktdaten bei.

Ihre Kontaktaufnahme wird umgehend bearbeitet. Eine Rückmeldung ist binnen 1 Woche vorgesehen. Sollten interne Recherchen längere Zeit in Anspruch nehmen, geht Ihnen ein entsprechender Zwischenbescheid zu.

Für eine abschließende Entscheidung bei Beschwerden, die den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt, hat ein Kreditinstitut dem Beschwerdeführer Alternativen zur Aufrechterhaltung der Beschwerde darzulegen. Sofern die Entscheidung über eine Beschwerde Ihren Forderungen nicht vollständig nachkommt, stehen Ihnen zur Aufrechterhaltung Ihrer Beschwerde nachstehende Beschwerdeschlichtungsmöglichkeiten zur Verfügung:

### **A) Kommen Sie erneut auf uns zu**

Sprechen Sie uns erneut an, wenn Ihr Anliegen nicht zu ihrer Zufriedenheit gelöst wurde, und geben Sie uns dadurch die Möglichkeit eine adäquate Lösung herbeizuführen.

### **B) Ombudsmann-Verfahren (Außergerichtliche Streitschlichtung)**

Die 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 keine 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 04 03 07, 10062 Berlin, Fax: (030) 1663-3169, E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de), zu richten.

### **C) Direkte Beschwerdeanlaufstelle der Bankenaufsicht (BaFin)**

Unter den folgenden Link stellt Ihnen die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) detaillierte Informationen zu dieser Option zur Verfügung.

[https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/beschwerdenansprechpartner\\_node.html](https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/beschwerdenansprechpartner_node.html)

Mit freundlichen Grüßen

State Bank of India  
Beschwerdemanagement