

# Beschwerdemanagement-Grundsätze der HSH Nordbank AG und Verfahren zur Abwicklung einer Beschwerde

## I. Vorwort

Die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Kunden und Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen sind für uns die wesentlichen Bausteine für den beiderseitigen Erfolg. Für den Fall, dass Sie Ihre Kritik nicht mit Ihrem zuständigen Kundenbetreuer besprechen möchten, hat die HSH Nordbank AG ein zentrales Beschwerdemanagement etabliert, über das Sie Ihre Kritik jederzeit direkt an uns richten können. Das zentrale Beschwerdemanagement nimmt Ihre Kritik zeitnah auf und sorgt für eine angemessene Bearbeitung und Beantwortung Ihrer Beschwerde. Zugleich möchten wir die Möglichkeit nutzen, anhand Ihrer Beschwerde Fehler oder Probleme in unserem Haus zu identifizieren und nach Möglichkeit zu beheben, um uns weiter zu entwickeln und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

## II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Wer kann eine Beschwerde einreichen?

Alle (auch potentielle und ehemalige) Kunden (Unternehmen, Einzelpersonen, Organisationen und Kommunen), deren Beschwerde sich auf ein Produkt oder eine Dienstleistung der HSH Nordbank AG bezieht, können kostenfrei eine Beschwerde an das Beschwerdemanagement der HSH Nordbank AG richten.

Welche Informationen benötigen wir?

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, ggfs. E-Mail-Adresse)
- Darstellung des Sachverhaltes
- Beschreibung Ihres Anliegens, bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Klärung einer Meinungsverschiedenheit, Verbesserung einer Dienstleistung)
- Ggfs. Kopien zum Sachverhalt für ein genaueres Verständnis Ihres Anliegens
- Eine Vertretungsberechtigung, sofern Sie sich namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wenden

An wen können Sie Ihre Beschwerde richten?

Ihre Beschwerde können Sie über das Kontaktformular auf unserer Homepage ([www.hsh-nordbank.de](http://www.hsh-nordbank.de)), elektronisch an die E-Mail-Adresse [beschwerdemanagement@hsh-nordbank.com](mailto:beschwerdemanagement@hsh-nordbank.com) oder postalisch an folgende Adresse richten:

**HSH Nordbank AG**  
Zentrales Beschwerdemanagement  
Gerhart-Hauptmann-Platz 50  
20095 Hamburg

Wie wird Ihre Beschwerde bearbeitet?

Sie erhalten von uns grundsätzlich eine Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde, sofern wir nicht zeitnah Ihre Beschwerde direkt fallabschließend beantworten können. Je nach Komplexität des Vorgangs kann die Bearbeitung der Beschwerde eine gewisse Zeit in Anspruch nehmen. Wir sind bestrebt, Ihnen in der Regel innerhalb von 3 Wochen nach Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde zu antworten. Sollten wir wesentlich mehr Zeit für die Antwort benötigen, informieren wir Sie über die Gründe und wann unsere Prüfung des Sachverhalts voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Können wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig abhelfen, erhalten Sie hierfür mit unserer Antwort eine verständliche Begründung.

### III. Weitere Schlichtungswege

Sollten wir mit Ihnen zu keiner einvernehmlichen Lösung kommen, können Sie Ihre Beschwerde auch an die

**Verbraucherschlichtungsstelle bei  
Bundesverband öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)**

Postfach 11 02 72  
10832 Berlin

Internet: [www.voeb.de/de/verband/ombudsmann](http://www.voeb.de/de/verband/ombudsmann)

richten. Die HSH Nordbank AG nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Ferner haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) einzulegen, sofern Ihre Beschwerde einen behaupteten Verstoß gegen Vorschriften betrifft, deren Einhaltung die BaFin überwacht.

**Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**

Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn

Internet: <http://www.bafin.de>