



Ihre Zufriedenheit ist unser höchster Anspruch

Sehr geehrte Kunden,

wir möchten Ihnen ein zuverlässiger Partner in allen finanziellen Angelegenheiten sein. Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist daher unser höchster Anspruch.

Um Ihre Beschwerde möglichst schnell und transparent für Sie zu beantworten, folgt unser Kundendialog einfachen Schritten.

So erreichen Sie uns

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

- **Persönlich:** Direkt bei Ihrem Berater oder in einer unserer drei Filialen
- **Telefonisch:** Direkt bei Ihrem Berater oder unter 09102 / 9391-0
- **E-Mail:** Schreiben Sie uns an info@cvwag.de
- **Homepage:** Nutzen Sie unser Kontaktformular unter www.cvw-privatbank-ag.de
- **Schriftlich:** Senden Sie Briefe bitte an: CVW-Privatbank AG, Beschwerdemanagement, Hauptstraße 14, 91452 Wilhermsdorf

Beschwerdebearbeitung

Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde. Können wir Ihre Beschwerde nicht direkt lösen, bestätigen wir Ihnen den Eingang. Hierbei teilen wir Ihnen einen Ansprechpartner und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Hierzu nehmen wir entsprechende Recherchen vor. Ihre Beschwerde werden wir in der Regel innerhalb von 3 Wochen ab Eingang beantworten. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, erhalten Sie von uns eine Zwischeninformation.

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) werden wir grundsätzlich spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantworten.

Sollten wir in Ausnahmefällen nicht innerhalb dieser Frist antworten, werden wir Sie über die Gründe und die voraussichtlich noch benötigte Bearbeitungsdauer informieren. Ihre Beschwerde in Bezug auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer oder Artikel 248 EGBGB werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang Ihrer Beschwerde abschließend beantworten.

Beantwortung der Beschwerde

Auf der Basis unserer Recherchen prüfen wir Ihre Beschwerde. Unser Anliegen ist es, eine zufriedenstellende Lösung zu finden. Sie erhalten von uns eine Antwort, in der wir Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung mitteilen. Können wir Ihrem Anliegen nicht vollständig nachkommen, erläutern wir Ihnen gerne unseren Standpunkt.

Es kann vorkommen, dass wir einen unserer Kooperationspartner zur Klärung benötigen

Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie haben immer die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen oder sich mit Ihrer Beschwerde an andere Stellen zu wenden:

Geschäftsstelle des Ombudsmann der privaten Banken beim Bundesverband deutscher Banken e.V.

Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Tel.: +49 (0) 30 1663-3166
Fax: +49 (0) 30 1663-3169
ombudsmann@bdb.de
<http://bankenverband.de>

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn und
Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt
am Main
Tel.: +49 (0) 228 4108-0
Fax: +49 (0) 228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de
<http://www.bafin.de>

Europäische Online-Streitbeilegungsplattform

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Die Europäische Kommission hat 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.

Ihre

CVW-Privatbank AG