

Grundsätze des Beschwerdemanagements

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden hat für uns höchste Priorität. Daher ist es uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben hierzu eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen, um die angemessene und zeitnahe Bearbeitung zu gewährleisten. Alle eingehenden Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Schwierigkeiten zu beheben. Ziel ist es, dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherzustellen.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle Kundinnen und Kunden und potenzielle Kundinnen und Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen) der Fürstlich Castell'schen Bank können Beschwerde einlegen.
2. Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement der Fürstlich Castell'schen Bank. Beschwerden können per Telefon, E-Mail oder Post an uns gerichtet werden.

Telefon	0800 1774 777
Für Anrufe aus dem Ausland	+49 931 3083-0
E-Mail	dialog@castell-bank.de
Postanschrift	Fürstlich Castell'sche Bank, Credit-Casse AG Beschwerdemanagement Hofstraße 8 97070 Würzburg

3. Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde. Eine Antwort erfolgt in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Können wir Ihre Beschwerde nicht sofort klären, bestätigen wir Ihnen den Eingang. Hierbei teilen wir Ihnen eine Ansprechpartnerin oder einen Ansprechpartner und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit. Sollten wir dennoch etwas mehr Zeit zur Klärung benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend geklärt werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
4. Gibt die Fürstlich Castell'sche Bank der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine entsprechende Begründung.
5. Sollte es dennoch vorkommen, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden, haben Sie stets die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an folgende Stellen zu wenden:

Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband deutscher Banken
Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Tel.: +49 (0) 30 1663-3166
Fax: +49 (0) 30 1663-3169
E-Mail: ombudsmann@bdb.de
<https://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
<https://www.bafin.de>

6. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.