

Beschwerdeprozess

Ziel der DSK Hyp AG ist es, ihren Kunden Produkte, Dienstleistungen und Service auf höchstem Niveau anzubieten. Sollte es trotz unserer internen Maßnahmen zur Qualitätssicherung einmal Anlass zu einer Beschwerde geben, wird unser Beschwerdemanagement diese eingehend prüfen.

So können Sie uns erreichen

Ihre Beschwerde können Sie über verschiedene Wege bei uns einreichen:

- **Schriftlich:**
DSK Hyp AG
Beschwerdemanagement
Stephanstr. 14 - 16
60313 Frankfurt am Main
- **Per E-Mail:** info@dskhyp.de
- **Telefonisch:** +49 69 668196-0

Folgende Informationen benötigen wir von Ihnen

Um Ihre Beschwerde angemessen prüfen und möglichst zeitnah beantworten können, bitten wir um die folgenden Informationen:

- Zeitpunkt des Ereignisses, das der Grund Ihrer Beschwerde ist,
 - Produkt, Dienstleistung oder Service, auf den sich Ihre Beschwerde bezieht,
 - Beschreibung des Ereignisses und wie Sie als Kunde davon betroffen sind.
- Liegen Ihnen nicht alle Informationen vor, erläutern Sie bitte die Sachlage so genau wie möglich.

So geht es weiter

Wir bestätigen Ihnen den Eingang Ihrer Beschwerde und teilen Ihnen die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit. Jede Beschwerde wird von uns individuell unter Berücksichtigung des von Ihnen geschilderten Sachverhalts und unter Einbindung der die Beschwerde verursachenden Stelle bearbeitet. Sollte es uns zum Beispiel aufgrund der Komplexität des Sachverhalts erkennbar sein, dass die Bearbeitung einen längeren Zeitraum in Anspruch nimmt, so erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid.

Wir werden Ihnen in schriftlicher Form antworten, welche Schritte wir im Einzelnen unternommen haben, um Ihrer Beschwerde abzuhelpen. Sollte dies ausnahmsweise einmal nicht oder nicht vollumfänglich möglich sein, können Sie sich mit Ihrer Beschwerde an eine andere Stelle wenden.

Ombudsmannverfahren:

Gemäß Ziffer 21 unserer AGB ist für Beschwerden im Bereich Zahlungsverkehr das Ombudsmannverfahren vorgesehen. Die Beschwerde ist in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) zu senden an:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken
Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Fax: +49 (0) 30 1663-3169
ombudsmann@bdb.de