



COMMERZBANK

Segment Firmenkunden

## Ergänzende Informationen zum Beschwerdeverfahren

**Nachhaltig erfolgreich können wir nur sein, wenn unsere Kunden mit der Bankleistung zufrieden sind. Sollten Sie als unser Kunde oder Interessent dennoch einmal Grund zur Unzufriedenheit haben, wollen wir gemeinsam mit Ihnen nach Lösungen suchen, um Sie wieder zufriedenzustellen. Dazu gehört, Ihr Anliegen zu verstehen, entstandene Fehler zu bereinigen und eine faire, für beide Seiten tragfähige nachhaltige Lösung zu finden.**

Was bedeutet dies konkret für die Beschwerdebearbeitung im Segment Firmenkunden?

Sie haben die Möglichkeit, eine Beschwerde an uns zu adressieren. Dabei stehen Ihnen folgende Wege zur Verfügung:

- Im persönlichen Gespräch nimmt Ihr Firmenkundenbetreuer oder Fachbetreuer gerne alle Ihre Fragen und Bedenken zwecks Klärung auf.
- Alternativ können Sie sich auch per E-Mail, Telefon oder Post an diese Kontaktpersonen wenden.
- Für die elektronische Übermittlung nutzen Sie das Kontaktformular im Firmenkundenportal. Dieses finden Sie auf der Seite <https://www.commerzbank.com/firmenkunden/> unter der Rubrik „Hilfe & Kontakt“.\*

Unser Anspruch ist es, alle Beschwerden schnellstmöglich zu behandeln und in einem Zeitraum von 15 Tagen zu beantworten. Wenn wir erkennen, dass die Klärung Ihrer Beschwerde länger dauert, informieren wir Sie über die voraussichtliche Antwortzeit. Mit unserem Antwortschreiben teilen wir Ihnen unseren Standpunkt mit. Gerne besprechen wir das Ergebnis auch persönlich mit Ihnen.

Leider kann es auch vorkommen, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Dann haben Sie immer die Möglichkeit, sich mit Ihrem Anliegen an eine andere Stelle zu wenden oder die ordentliche Gerichtsbarkeit anzurufen.

Die Commerzbank AG nimmt am Streitbelegungsverfahren der Schlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ teil. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches),

können auch Kunden, die nicht Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken ([www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)) zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank 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. Sie können Ihre Beschwerde schriftlich in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 040307, 10062 Berlin, Telefax: (030) 1663-3169, E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de) richten. Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass wir uns an Schlichtungsverfahren anderer Gütestellen nicht beteiligen.

Darüber hinaus verweisen wir auf Nr. 21 unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden oder im Internet unter <https://www.commerzbank.com/firmenkunden/> abrufbar sind.

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist der Commerzbank AG sehr wichtig. Wir halten uns an die Regeln des Datenschutzes, insbesondere an die Vorschriften der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Personenbezogene Daten werden nur dann verarbeitet, wenn der Betroffene eingewilligt hat, diese für die Erfüllung eines Vertrages erforderlich sind oder die DSGVO oder ein anderes Gesetz die Verarbeitung erlaubt oder vorschreibt. Die Datenschutzhinweise für Kunden und andere Betroffene sind im Internet unter <https://www.commerzbank.com/firmenkunden/> abrufbar und werden auf Wunsch zur Verfügung gestellt.

\*Für Beschwerden zu Kryptowerte-Dienstleistungen steht unseren Kunden ergänzend ein separates Beschwerdeformular zur Verfügung.