

Beschwerdemanagement-Grundsätze der BMW Bank GmbH

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

1. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle bestehenden und potenziellen Geschäftspartner der BMW Bank, die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt sind, können kostenfrei Beschwerde einlegen.
2. Beschwerden können schriftlich oder telefonisch an die BMW Bank gerichtet werden.
 - a) Sie erreichen uns telefonisch Mo – Fr von 08:00 – 18:00 Uhr unter folgender Rufnummer
Telefon: +49 89 3184-1000
 - b) Für elektronische Beschwerden verwenden Sie bitte die E-Mail-Adresse
bmw.bank@bmw.de
 - c) Beschwerden per Briefpost senden Sie bitte an
**BMW Bank GmbH
80787 München**
 - d) Handelspartner wenden sich bitte unter den bekannten Kontaktdaten direkt an Ihren individuellen Berater

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Name, Anschrift, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Vertrags- oder Kontonummer auf die sich die Beschwerde bezieht
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die BMW Bank wendet, einen Nachweis der Vertretungsberechtigung dieser Person

3. Eingehende Beschwerden werden unverzüglich bearbeitet. Der Beschwerdeführende erhält auf Anforderung eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann das Anliegen nicht innerhalb von zehn Bankarbeitstagen fallabschließend bearbeitet werden, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid. Zugleich teilen wir dem Beschwerdeführer mit, wann die Bearbeitung der Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhält der Beschwerdeführer zeitnah eine umfassende Antwort auf die Beschwerde.
4. Gibt die BMW Bank der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.



II. Alternative Streitbeilegungsverfahren:

Ombudsmannverfahren

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ (www.bankenombudsmann.de) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. 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 abrufbar ist.

Die Beschwerde ist in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) an die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken zu richten: Postfach 04 03 07, 10062 Berlin. E-Mail: schlichtung@bdb.de.

Europäische Online-Streitbeilegungsplattform

Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> 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.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Zudem können Sie sich an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wenden.

Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

Wir bedanken uns bereits jetzt, dass Sie uns durch Ihre Kritik die Möglichkeit geben unseren Service zu verbessern und die Geschäftsbeziehung zu festigen.