

## **Beschwerde- und außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren**

### **I. Vorwort**

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. 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 eine langfristige, auf Zufriedenheit aufbauende Kundenbindung sicherstellen.

### **II. Unser Beschwerdeverfahren**

Der Kunde hat folgende außergerichtliche Möglichkeiten:

- (1) Der Kunde kann sich mit einer Beschwerde unmittelbar an die Greensill Bank AG wenden. Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
  - Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
  - Beschreibung des Sachverhaltes
  - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
  - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen
  - Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die Greensill Bank AG wendet, eine Vollmacht für die Vertretung dieser Person.
  
- (2) Dieser Ablauf erwartet Sie:
  - a. Eingang einer Beschwerde
  - b. erste Rückmeldung an Einreicher binnen 10 Arbeitstagen
  - c. interne Prüfung des Sachverhaltes
  - d. Entscheidung über weitere Vorgehensweise
  - e. Mitteilung der Entscheidung
  - f. Bei ablehnender Entscheidung Übersendung des Kundenformulars „Beschwerde- und außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren“ zusammen mit der Mitteilung

Die Beschwerde reichen Sie bitte per Brief, Fax oder E-Mail bei der Bank ein:

Greensill Bank AG  
Beschwerdemanagement  
Martinistraße 48  
28195 Bremen

Fax: +49 (0) 421 3075 220

E-Mail: [beschwerden@greensill-bank.com](mailto:beschwerden@greensill-bank.com)

Die Greensill Bank AG ist bemüht, Ihre Beschwerde so schnell wie möglich zu beantworten. Nach spätestens 10 Arbeitstagen bekommen Sie eine erste Nachricht. Sollten wir Ihr Anliegen bis dahin nicht geklärt haben, nennen wir Ihnen die voraussichtliche Bearbeitungsdauer. Bitte beachten Sie, dass komplexe Fragestellungen und Sachverhalte einer gründlichen Recherche bedürfen. Wir beantworten Beschwerden in der von Ihnen gewählten Kommunikationsform.

- (3) Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle des Bundesverbandes deutscher Banken e.V. (Bankenverband) teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Greensill Bank AG besteht für Privatkunden die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann für die privaten Banken zu wenden. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§ 675f des BGB), können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen.

Näheres regelt die „Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken“, die im Internet unter <https://www.bankenverband.de> abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform zum Beispiel mittels Brief, Fax oder E-Mail an den

Bundesverband deutscher Banken  
Ombudsmann der privaten Banken  
Geschäftsstelle  
Postfach 04 03 07  
10062 Berlin

Fax: +49 (0) 30 1663-3169

E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de)

zu richten.

- (4) Zudem besteht die Möglichkeit, sich über Verstöße der Bank aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c BGB, Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum BGB, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) mit einer Beschwerde an die

Schlichtungsstelle bei der  
Bundesanstalt für  
Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)  
Referat ZR3  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn

Fax: +49 (0) 228 4108-62299

E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de)

zu wenden.

Informationen über die Schlichtung erhalten Sie unter: <https://www.bafin.de>

Die Verfahrensordnung ist dort erhältlich.

- (5) Die Deutsche Bundesbank hat ebenfalls eine Verbraucherschlichtungsstelle eingerichtet. Ein Merkblatt und ein Schlichtungsantrag stehen auf der Internetseite <https://www.bundesbank.de> zum Download zur Verfügung.  
Eine Beschwerde ist in Textform, z.B. Brief, Fax oder E-Mail, zu richten an die

Deutsche Bundesbank  
Schlichtungsstelle  
Wilhelm-Epstein-Straße 14  
60341 Frankfurt am Main

Fax: +49 (0) 69 709090-9901

E-Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)

- (6) Die Europäische Kommission hat unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte 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.

- (7) Darüber hinaus besteht die Möglichkeit der Einreichung einer zivilrechtlichen Klage.

### III. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.  
(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.