Verfahren der Beschwerdebearbeitung bei ING Business Banking

Ziele des Beschwerdemanagements

Eine Beschwerde ist jede Äußerung von Unzufriedenheit zu einer (nicht) erbrachten Leistung oder Service der ING-DiBa AG, deren Mitarbeitern oder Partnern.

Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form.

Im Rahmen des Beschwerdemanagements verfolgt die ING-DiBa AG das Ziel, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und eine nachhaltige Beschwerdebearbeitung zu gewährleisten.

Die Beschwerdebearbeitung soll hierbei effizient, aber stets konstruktiv und transparent erfolgen. Dies stellen wir durch Einbeziehung aller notwendigen internen Stellen und durch angemessene Dokumentationen sicher.

Das Beschwerdemanagement analysiert zudem fortlaufend die eingegangenen Beschwerden, um zu gewährleisten, dass wiederholt auftretende oder systematische Probleme sowie potenzielle rechtliche und operationelle Risiken festgestellt und behoben werden.

Grundsätzlich werden eingehende Beschwerden gemäß dem folgenden Ablauf bearbeitet:

1. Ermittlung und Erfassung des Beschwerdegrundes
2. Prüfung und Analyse der Beschwerdeursache, federführend durch eine unabhängige interne Stelle.
3. Neutrale Einschätzung bezüglich möglicher Fehler, Versäumnisse sowie Missverständnisse, auf deren Basis eine objektive Entscheidung zur Beantwortung der Beschwerde getroffen werden kann. Hierbei wird der Bedarf zusätzlicher Maßnahmen ebenfalls bewertet. Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung werden relevante Fachabteilungen

sowie bei Bedarf weitere unabhängige interne Stellen zur Sachverhaltsklärung einbezogen.

4. Kommunikation des Ergebnisses der Beschwerdebearbeitung oder Klärung unklarer Sachverhalte mit dem Beschwerdeführer schriftlicher (oder bei Bedarf zusätzlich in telefonischer) Form.

Aufgaben des Beschwerdemanagements

Die Beschwerdemanagementstellen sind zuständig für die ordnungsgemäße Erfassung, Bearbeitung und Beantwortung von Beschwerden. Sie agieren federführend, wenn im Rahmen der Analyse weitere Fachabteilungen involviert werden müssen. Das Beschwerdemanagement informiert zudem gegebenenfalls weitere unabhängige interne Stellen (z. B. Compliance, Revision) bei Bedarf im Einzelfall sowie regelmäßig über die Beschwerdebearbeitung im Gesamten.

Eingangswege

Beschwerden können uns mündlich (Telefon) oder schriftlich (Brief, E-Mail) mitgeteilt werden:

E-Mail: service-business@ing.de

Telefonisch: 030 / 398 205 260

Postalisch:
ING-DiBa AG
Geschäftskunden
Postfach 80145
10001 Berlin

Um eine zeitnahe und effiziente Bearbeitung Ihrer Beschwerde gewährleisten zu können, bitten wir Sie, die nachstehenden

Informationen vollständig einzureichen und relevante Dokumente bzw. Nachweise beizufügen:

- Kredit-Identifkationsnummer
- Vor- und Nachnamen
- Kontaktdaten (Telefon, E-Mail und Anschrift des Beschwerdeführers)
- Inhalt, Anlass und Ziel der Beschwerde

Wir möchten darauf hinweisen, dass wir einem Vertreter ohne entsprechende Bevollmächtigung keine Auskunft erteilen werden. Sollte eine Vollmacht zum von der Beschwerde betroffenen Konto vorliegen, ist diese selbstverständlich ausreichend.

Beschwerdebearbeitung

Die Beschwerdebearbeitung erfolgt durch vertriebsunabhängige Mitarbeiter, die den Grund der Beschwerde analysieren, diese beantworten und zu internen und externen Berichtszwecken dokumentieren. Alle eingereichten Beschwerden werden zeitnah gesichtet und bearbeitet.

Für alle Beschwerden, die nicht in einem angemessenen Zeitraum beantwortet werden können, wird eine Eingangs- oder Zwischenbestätigung versendet. Die Beschwerdebeantwortung sollte den Zeitraum von 5 Bankarbeitstagen in der Regel nicht überschreiten.

Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdebearbeitung eine konkrete Antwort erarbeitet und dem Beschwerdeführer in Schriftform kommuniziert. Die individuelle Bearbeitungszeit kann aufgrund Umfangs und Komplexität der Beschwerde variieren.

Alternative Streitbeilegungsmöglichkeiten

Schlichtungsstellen

Zusätzlich besteht immer die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann der privaten Banken oder die BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) zu wenden oder zivilrechtlich Klage einzureichen. Die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank im Rahmen des Ombudsmannverfahrens ist in der „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankengewerbe“ geregelt. Sie können diese im Internet unter www.bankenverband.de abrufen.

Ombudsmannverfahren

Ihre Beschwerde richten Sie in Textform (z. B. Brief, Telefax oder E-Mail) an folgende Anschrift: Ombudsmann der privaten Banken Kundenbeschwerdestelle beim

Bundesverband deutscher Banken
Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Telefon: 030 - 16 63 31 66
Telefax: 030 - 16 63 31 69
E-Mail: Schlichtung@bdb.de

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des

Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) zu beschweren.

Informationen zur Beschwerdemöglichkeit bei der BaFin finden Sie hier:
https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschweren/BeiBaFinbeschweren_node.html

Europäische Online-Streitbeilegungsplattform

Die Europäische Kommission hat unter https://ec.europa.eu/consumers/odr eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform errichtet.

Diese Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen. Der darüberhinausgehende Rechtsweg zu den Zivilgerichten bleibt hiervon unbenommen.

Wir sind Ihnen dankbar, dass Sie uns durch Ihre Kritikäußerung die Möglichkeit geben, unsere Dienstleistungen zu verbessern und Ihre Geschäftsbeziehung mit der ING-DiBa AG zu festigen.

Zivilrechtliche Klage

Zusätzlich zu den vorgenannten Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren steht dem Kunden auch die Möglichkeit einer zivilrechtlichen Klage offen.