



Firmenkunden

Gesetzliche Vorgaben zu Informationspflichten

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 Ihre Zufriedenheit wiederherzustellen. 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 www.firmenkunden.commerzbank.de unter der Rubrik „Kontakt“.

Unser Ziel ist es, alle Beschwerden schnellstmöglich 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 Streitbeilegungsverfahren 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) 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 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 04 03 07, 10062 Berlin, Telefax: 030 1663-3169, E-Mail: 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 www.commerzbank.de 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 (DS-GVO). Personenbezogene Daten werden nur dann verarbeitet, wenn der Betroffene eingewilligt hat, diese für die Erfüllung eines Vertrages erforderlich sind oder die DS-GVO oder ein anderes Gesetz die Verarbeitung erlaubt oder vorschreibt. Die Datenschutzhinweise für Kunden und andere Betroffene sind im Internet unter www.firmenkunden.commerzbank.de abrufbar und werden auf Wunsch zur Verfügung gestellt.