

## Beschwerdemanagement-Grundsätze

Um eine dauerhaft hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherzustellen, ist eine Beschwerdestelle bei der Berlin Hyp eingerichtet. Folgendes Verfahren soll die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherstellen:

- (1) Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von Aktivitäten der Berlin Hyp AG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Alle Beschwerden sind mit den vorhandenen Unterlagen unter Nennung der Kontaktdaten des Beschwerdeführenden, Beschreibung des Sachverhalts, Datum des Vorfalls und Nennung der verursachenden Abteilung, mündlich, schriftlich oder per E-Mail zu richten an:

Berlin Hyp AG  
Beschwerdemanagement  
Abteilung Recht GO 2  
Corneliusstr. 7  
10787 Berlin  
[complaint@berlinhyp.de](mailto:complaint@berlinhyp.de)

- (3) Nach Eingang der Beschwerde erstellt die Berlin Hyp ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und sendet es mit ihren Beschwerdemanagement-Grundsätzen dem Beschwerdeführenden zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (4) Beschwerden werden elektronisch registriert, auf objektive Weise behandelt und untersucht. Beschwerden von Privatkunden im Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen werden der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, gemeldet.
- (5) Innerhalb von 10 Arbeitstagen erhält der Beschwerdeführer von der Berlin Hyp eine klare, verständliche Antwort. Sofern dieser Frist nicht eingehalten werden kann, informiert die Berlin Hyp den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und teilt mit, wann die Prüfung durch die Berlin Hyp voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Bei Beschwerden in Bezug auf die Rechte und Pflichten von Zahlungsdienstnutzern erfolgt eine endgültige Antwort in keinem Fall später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde. Im Übrigen gilt Nr. 21 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

- (6) Kommt die Berlin Hyp bei Erteilung der endgültigen Entscheidung den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nach, wird sie ihren Standpunkt eingehend erläutern. Der Beschwerdeführer kann sich zur Aufrechterhaltung der Beschwerde an die Zivilgerichte oder an die zuständige Aufsichtsbehörde der Berlin Hyp wenden:

Bundesanstalt der Finanzdienstleistungsaufsicht  
Marie-Curie-Strasse 24-28  
60439 Frankfurt am Main

- (7) Das Beschwerdeverfahren ist kostenlos.
- (8) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.