

## 1. Einführung – unsere Philosophie

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

## 2. Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

So erreichen Sie uns:

PSD Bank Berlin-Brandenburg eG  
Beschwerdemanagement  
12154 Berlin  
Telefon 030 850 820  
Telefax 030 850 82-239  
E-Mail: [beschwerde@psd-bb.de](mailto:beschwerde@psd-bb.de)

## 3. Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (siehe 2.1). Damit wir sie bearbeiten können, senden Sie uns bitte folgende Angaben:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden)

## 4. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

Wir versuchen, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt von ihrer Komplexität und der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise einem externen Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Antwort innerhalb von drei Wochen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung mit einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Bearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

## 4. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter [psd-bb.de/datenschutz](https://psd-bb.de/datenschutz)

Auf Wunsch senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gern zu.

## 5. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung finden Sie auf unserer Website [psd-bb.de/pflichtangaben](https://psd-bb.de/pflichtangaben)