

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der PSD Bank Hannover eG



Stand: 29. April 2025

Wir möchten, dass Sie zufrieden sind!

Wo gehobelt wird, fallen Späne und wo gearbeitet wird, passieren (leider) auch einmal Fehler.

Unser Ziel ist es, dass Sie mit unseren Angeboten und Leistungen zufrieden sind. Und wir bedauern es, wenn wir Ihre Erwartungen einmal nicht erfüllen können. Sollten Sie sich über etwas ärgern oder eine Beschwerde haben, melden Sie sich bitte bei uns.



Nur so können wir uns stetig für Sie verbessern.

Wie kann ich eine Nachfrage oder Beschwerde senden?

Unsere Abteilung Kundenzufriedenheit erreichen Sie wie folgt:



telefonisch unter der Rufnummer:
0511 9665-387



oder Sie schreiben uns einen Brief und senden ihn an:

PSD Bank Hannover eG
Abteilung Kundenzufriedenheit
Tannenbergallee 6
30163 Hannover



oder Sie senden uns ein Fax an die: 0511 9665-502



oder auch eine E-Mail an kundenzufriedenheit@psd-hannover.de

Was passiert mit meiner Nachfrage / Beschwerde?

Wir nehmen Ihr Anliegen ernst und Sie erhalten entweder direkt eine Antwort, oder – wenn es nicht sofort möglich ist – eine Eingangsbestätigung. Unser Antritt ist es, Ihre Anfrage innerhalb von drei Bankarbeitstagen zu klären. Dauert die Recherche einmal länger oder wir haben noch Fragen, so setzen wir uns mit Ihnen in Verbindung und Sie erhalten einen Zwischenstand. Wir halten Sie auf dem Laufenden und antworten Ihnen auf jeden Fall – versprochen.

Welche anderen Möglichkeiten haben Sie, sich zu beschweren?

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil.

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe miteinzubeziehen. Weitere Informationen finden Sie hier: <http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>. Näheres regelt die »Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen Genossenschaftlichen Bankengruppe«, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird.

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der PSD Bank Hannover eG



Stand: 29. April 2025

Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR

Schellingstraße 4,
10785 Berlin
Fax: 030 2021-1908
E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes), besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) erhältlich.

Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn.

Zudem besteht in diesen Fällen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Wie verarbeiten wir Ihre Daten?

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutzgrundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die nach datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter

www.psd-hannover.de/datenschutz.

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Hinweise zum Datenschutz auch gerne.