

Verfahren bei Beschwerden

Beschwerden über eine Wertpapierdienstleistung sind mit den vorhandenen Unterlagen unter Nennung der Gründe, Datum des Vorfalls und Nennung der verursachende Abteilung, schriftlich oder per E-Mail zu richten an:

Berlin Hyp AG
Beschwerdemanagement
Abteilung Recht GO 2
Budapester Str. 1
10787 Berlin

complaint@berlinhyp.de

Beschwerden werden elektronisch registriert, auf objektiver Weise behandelt, untersucht und der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, gemeldet. Innerhalb von 5 Tagen erhält der Beschwerdeführer von der Bank eine Antwort. Sofern dieser Frist nicht eingehalten werden kann, informiert die Bank den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und teilt mit, wann die Prüfung durch die Bank voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Das Beschwerdeverfahren ist kostenlos.

Kommt die Bank 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 zuständige Aufsichtsbehörde der Bank wenden:

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