

Liebe(r) Kunde(in),

als Direktbank haben wir uns zum Ziel gesetzt, unseren Kunden Qualitätsprodukte anzubieten und Ihnen ein zuverlässiger Partner bei Ihren finanziellen Angelegenheiten zu sein. Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist daher unser höchster Anspruch.

Wir bedauern, dass es zu einem Ärgernis gekommen ist. Ihre Beschwerde werden wir möglichst rasch und transparent für Sie beantworten.

### Wie erreichen Sie uns?

Im Falle einer Beschwerde oder bei einer Rückfrage zu einer eingereichten Beschwerde können Sie sich über folgende Wege an uns wenden.

- **Telefonisch:** Unter 030 / 310 66 005
- **E-Mail:** Schreiben Sie uns an [service@norisbank.de](mailto:service@norisbank.de)
- **Postalisch:** Senden Sie Briefe bitte an norisbank GmbH, Qualitätsmanagement, 04089 Leipzig

Bitte geben Sie bei Rückfragen unser Zeichen an, das Sie im Briefkopf unserer schriftlichen Beschwerdeantwort finden.

### Was können Sie erwarten?

Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde. Können wir diese nicht direkt lösen, teilen wir Ihnen die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.

### Was tun wir für Sie?

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Hierzu nehmen wir notwendige Recherchen vor. Ihre Beschwerde werden wir in der Regel innerhalb von 3 Wochen ab Eingang beantworten. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) werden wir grundsätzlich spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantworten. Sollten wir in Ausnahmefällen nicht innerhalb dieser Frist antworten, werden wir Sie über die Gründe und die voraussichtlich noch benötigte Bearbeitungsdauer informieren. Ihre Beschwerde in Bezug auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer oder Artikel 248 EGBGB werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang Ihrer Beschwerde abschließend beantworten.

### Wie antworten wir Ihnen?

Unser Ziel ist es, eine faire Lösung zu finden. Nach gründlicher Prüfung Ihrer Beschwerde werden wir Ihnen das Ergebnis telefonisch oder schriftlich mitteilen.

**Was, wenn wir Ihrem Anliegen nicht entsprechen können?**

Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass es uns nicht immer möglich ist, jeden Kundenwunsch zu erfüllen. Zur Prüfung unserer verbindlichen Einhaltung rechtlicher Vorgaben bei Ihrem Beschwerdeanlass, können Sie sich an folgende Stellen wenden:

Geschäftsstelle des Ombudsmann der  
privaten Banken beim Bundesverband  
deutscher Banken e.V.  
Postfach 04 03 07  
10062 Berlin  
Tel.: +49 (0) 30 1663-3166  
Fax: +49 (0) 30 1663-3169  
ombudsmann@bdb.de  
<http://bankenverband.de>

Bundesanstalt für  
Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)  
Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn und  
Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main  
Tel.: +49 (0) 228 4108-0  
Fax: +49 (0) 228 4108-1550  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)  
<http://www.bafin.de>

Ihre norisbank GmbH