



NATIONAL BANK OF PAKISTAN  
FILIALE FRANKFURT | FRANKFURT BRANCH



# [ Grundsätze zur Beschwerdebearbeitung ]

---

National Bank of Pakistan  
Filiale Frankfurt | Frankfurt Branch



## **Grundsätze zur Beschwerdebearbeitung – „Beschwerdegrundsätze“**

### **1) Ziel unseres Beschwerdemanagements**

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Unser Ziel ist es, den Kunden Produkte und Serviceleistungen anzubieten, die ihre Erwartungen und Standards erfüllen. Sollten die Kunden trotzdem einmal nicht zufrieden sein, haben diese verschiedene Möglichkeiten, mit der Bank in Kontakt zu treten. Nur so kann die Bank ihre Lehren ziehen, ihren Service verbessern, künftig Fehler vermeiden und ihre Qualitätsstandards laufend verbessern. Mit der Einrichtung eines Beschwerdemanagements hat die NBPFM ein umfassendes Beschwerdewesen eingerichtet, das eine wirksame und transparente Verfahrensweise sicherstellt, um eine nachvollziehbare und objektive Prüfung und (in begründeten Beschwerdefällen) zügige Abhilfe bei Beschwerden zu schaffen. Damit möchte die Bank dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen. Das Beschwerdemanagement der Bank folgt einfachen, nachvollziehbaren Schritten. Die Bank wird den Kunden dabei zeitnah und transparent auf dem Laufenden halten.

### **2) Beschwerdedefinition**

Eine Person (Kunde, Interessent oder Dritter) äußert unaufgefordert seine Unzufriedenheit mit den Produkten oder Dienstleistungen der Bank. Die Person gibt dabei zu erkennen, dass aus ihrer subjektiven Kundensicht ihre Erwartungshaltung nicht erfüllt werden konnte.

Für die NBPFM steht stets die Personensicht im Mittelpunkt, daher stellt die Bank die Berechtigung einer Beschwerde grundsätzlich nicht in Frage. Entscheidend ist, wie die Person den Vorgang beurteilt.

Unabhängig vom gewählten Kanal des Kunden (Telefon, E-Mail, Brief oder Fax) werden sämtliche Unzufriedenheitsäußerungen gleichwertig als Beschwerde behandelt. Es ist dabei unerheblich, an wen die Person ihre Beschwerde adressiert. Eine Beschwerde liegt auch dann vor, wenn die Person sie nicht ausdrücklich als solche bezeichnet.

### **3) Beschwerdeeingang**

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde über verschiedene Wege an die Bank wenden. Er kann seine Beschwerden telefonisch, physisch in Textform oder elektronisch bei der Bank einreichen. Je genauer der Kunde der Bank den Sachverhalt schildert, der ihn verärgert hat, desto schneller und effektiver kann die Bank sein Anliegen lösen. Die Bank bittet den Kunden um folgende Informationen:

- Kontaktdaten (Name, Adresse, ggfs. Telefonnummer u. o. E-Mail-Adresse für Rückfragen),
- Zeitpunkt des Auftretens seiner Unzufriedenheit beziehungsweise seines Anliegens,
- Produkt u. o. Serviceleistung, auf das bzw. die sich seine Beschwerde bezieht, sowie (falls vorhanden) Kopien derjenigen Unterlagen, die zum Verständnis des Vorgangs dienlich sind,
- ausführliche Beschreibung seiner Beschwerde bzw. seines Anliegens (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserungsvorschlag oder Klärung einer Meinungsverschiedenheit).

Liegen dem Kunden nicht alle Informationen vor, bittet die Bank den Kunden darum, die Sachlage so genau wie möglich zu erläutern. Dies sollte auch mögliche Lösungsvorschläge einbeziehen.

## **4) Beschwerdebearbeitung**

### **a. Kommunikation mit dem Kunden**

Beschwerden stellen für die NBPFFM ein sehr wertvolles **Kundenfeedback** dar.

Die oberste Zielsetzung der Bank ist es, eine Rückmeldung an den Beschwerdeführer schnell und auf angemessene Weise zu geben. Der Kunde bzw. der Beschwerdeführer erhält von der Bank zunächst eine Eingangsbestätigung. Die Beantwortung der Beschwerde soll möglichst zeitnah (innerhalb von 15 Arbeitstagen) erfolgen. Sollte dies nicht möglich sein, da z. B. weitere Untersuchungen erforderlich sind, wird der Kunde bzw. der Beschwerdeführer grundsätzlich schriftlich per Zwischenbescheid über den Bearbeitungsstand informiert.

Beschwerden von Kunden sind innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Beschwerdeeingang zu beantworten. Ist dies ausnahmsweise aus Gründen, die die NBPFFM nicht zu vertreten hat, nicht möglich, versendet das Beschwerdemanagement der Bank ein vorläufiges Antwortschreiben, das dem Kunden bzw. dem Beschwerdeführer die Gründe für die Verzögerung bei der Beschwerdebeantwortung eindeutig angibt und den Zeitpunkt benennt, bis zu dem der Kunde bzw. der Beschwerdeführer spätestens eine abschließende Antwort erhält. Diese darf nicht später als 35 Arbeitstage nach Beschwerdeeingang erfolgen.

Es werden im Rahmen der Beschwerdeprüfung alle hierfür maßgeblichen Beweismittel und Informationen gesammelt und ausgewertet. Im Falle einer von den Forderungen des Beschwerdeführers abweichenden finalen Entscheidung wird diese dem Beschwerdeführer detailliert erläutert und auf die Möglichkeit der Aufrechterhaltung der Beschwerde (ggf. unter Hinzuziehung einer Streitbeilegungsstelle) hingewiesen. Die NBPFFM achtet hierbei auf eine klare, eindeutige und allgemein verständliche Sprache. Die Beschwerden, einschließlich der sachdienlichen Informationen und Unterlagen sowie die zu ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden in einem intern geführten elektronischen **Beschwerderegister aufgezeichnet und grundsätzlich 5 Jahre aufbewahrt**. Eingegangene Beschwerden werden systematisch ausgewertet und regelmäßig analysiert, um wiederkehrende Fehler und Probleme zu vermeiden bzw. zu beheben und unsere Qualitätsstandards fortlaufend zu verbessern. Die NBPFFM möchte damit dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Die Bearbeitung der Beschwerde ist kostenfrei.

### **a. Interne Beschwerdebearbeitung**

Beschwerden können die Bank bzgl. allen bestehenden Kooperationspartnern und auf unterschiedliche Wege erreichen. Es ist möglich, dass (1) eine Beschwerde an eine Aufsichtsbehörde oder Schlichtungsstelle geleitet wird, die die Beschwerde anschließend an die Bank stellt oder (2) dass die Beschwerden direkt bei der Bank eingehen. In allen Fällen werden alle Beschwerden von der Bank zuverlässig und zeitgleich bei Eintreffen der Beschwerdemitteilung aufgenommen und bearbeitet.

#### **(1) Beschwerdeeingang bei einer Aufsichtsbehörde oder Schlichtungsstelle**

Im Falle, dass die Kundenbeschwerde bei einer Aufsichtsbehörde oder Schlichtungsstelle eingeht, welche die Beschwerde wiederum an die Bank leitet, wird der Eingang der Beschwerde inkl. der Mitteilung der Aufsichtsbehörde oder Schlichtungsstelle dokumentiert und in dem Schriftverkehr abgelegt (digital wie physisch). Die weitere Bearbeitung wird aus Risikogründen von der Abteilung Legal und Compliance durchgeführt (siehe (2) Beschwerdeeingang und –bearbeitung bei der Bank). Die Kommunikation hat in diesem Fall nicht nur mit dem Kunden zu erfolgen, sondern auch mit der Aufsichtsbehörde oder Schlichtungsstelle, die die Kommunikation der Bank nach Eingang auch an den Kunden weiterleitet.

## **(2) Beschwerdeeingang und -bearbeitung bei der Bank**

Alle Beschwerden werden bei der Bank nach elektronischem oder physischem Eingang zuverlässig aufgenommen und ausgewertet. Die Bearbeitung bzw. Auswertung erfolgt entweder durch (i) das Beschwerdemanagement bzw. den Zahlungsverkehr oder (ii) durch die Abteilung Legal und Compliance, wie folgend näher beschrieben.

### ***i. Bearbeitung durch das Beschwerdemanagement***

Alle eingereichten Beschwerden werden umgehend von unserem Beschwerdemanagement bearbeitet. Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdeerfassung eine Eingangsbestätigung erstellt und dem Beschwerdeführer unverzüglich zugesendet, es sei denn, die Antwort selbst geht dem Beschwerdeführer innerhalb dieser Frist zu. In der Eingangsbestätigung wird der für die Bearbeitung benötigte Zeitraum angekündigt. Der Beschwerdeführer wird durch einen Zwischenbescheid regelmäßig über den aktuellen Stand der Bearbeitung informiert. Ein Zwischenbescheid erfolgt wenn und sobald erkennbar ist, dass der in der Eingangsbestätigung avisierte Zeitraum nicht eingehalten werden kann und wird an den Beschwerdeführer versendet. Sollte eine Beschwerde nicht innerhalb von 15 Arbeitstagen ab dem Eingangsdatum abschließend bearbeitet werden können, wird in dem Zwischenbescheid auch über die Gründe der Verzögerung informiert sowie ein Datum angegeben, zu dem die Prüfung voraussichtlich beendet sein wird. Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdebearbeitung eine eindeutige und verständliche Antwort erarbeitet und dem Beschwerdeführer kommuniziert. Die konkrete Bearbeitungszeit ist abhängig von Umfang und Komplexität der Beschwerde. Der Kommunikation der Antwort hat grundsätzlich jedoch spätestens innerhalb einer Frist von 15 Arbeitstagen ab Eingangsdatum der Beschwerde zu erfolgen.

### ***ii. Bearbeitung durch die Mitarbeiter des Legal und Compliance***

In Einzelfällen kann eine Kundenbeschwerde an eine Aufsicht oder Schlichtungsstelle gerichtet werden. Nach Eingang bei der Aufsicht bzw. Schlichtungsstelle erfolgt die Weiterleitung und die Aufforderung zur Klärung der Beschwerde an die Bank, die das Schreiben zeitgleich aufnimmt und bearbeitet. Aufgrund der Einschaltung der Aufsicht oder der Schlichtungsstelle und dem damit verbundenen Risiko für die Bank, erfolgt die Bearbeitung und Kommunikation bzgl. der Beschwerde sowohl mit dem Kunden, als auch mit der Aufsicht bzw. der Schlichtungsbehörde durch die Abteilung Legal und Compliance der Bank. Eine Auswertung der Beschwerde erfolgt gemeinsam mit dem Beschwerdemanagement der Bank. Ggf. wird die Beschwerde intern weiterverfolgt, sollte hierfür die Notwendigkeit bestehen. Ferner werden bei Notwendigkeit weitere individuelle Maßnahmen zur Einhaltung der Grundsätze und Verfahren innerhalb der Bank unternommen.

### ***iii. Beschwerdestatistik bei der NBPFMM***

Alle Beschwerden, ihre Bearbeitung, die getroffenen Maßnahmen sowie die abschließenden Entscheidungen werden ohne unnötige Verzögerung durch das Beschwerdemanagement systematisch dokumentiert (internes Beschwerderegister). Darüber hinaus wird eine Beschwerdestatistik vom Beschwerdemanagement geführt, um Erkenntnisse für den Geschäftsbetrieb, das Risikomanagement und die interne Revision zu erlangen.

## 5) **Kontakt**daten

Beschwerden können Sie direkt an das Beschwerdemanagement der NBPFFM richten:

### **National Bank of Pakistan**

Beschwerdemanagement  
Holzgraben 31  
60313 Frankfurt am Main  
Telefon: 069 / 975712 – 1  
Fax: 069 / 745682  
Email: beschwerdemanagement@nbpffm.de

## 6) **Ombudsmannverfahren zur alternativen außergerichtlichen Streitbeilegung von Beschwerden / Zivilrechtsweg**

Neben einer Beschwerde in unserem Hause, kann sich jeder Privatkunde mit seinem Anliegen an die Beschwerdestelle des Bundesverbandes der deutschen Banken e.V. wenden. Nähere Informationen zu dem Verfahren sind der Internetpräsenz des Bankenverbandes unter Verwendung des nachstehenden Links zu entnehmen: <https://www.bankenombudsmann.de>. Der Bankenverband wird hierbei als vermittelnde Stelle mit dem Ziel einer außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeit tätig. Das Verfahren ist für den Kunden ohne Risiko und unentgeltlich. Die Ombudsleute sind unabhängig. Alle Kundenbeschwerden werden vertraulich behandelt. Die Kontaktaufnahme mit dem Bankenverband erfolgt entweder über das Kontaktformular auf der Website der Beschwerdestelle oder per Post (Ombudsleute der privaten Banken, Bundesverband deutscher Banken, Postfach 04 03 07, 10062 Berlin).

Wir hoffen, Ihr Anliegen im gemeinsamen Dialog lösen zu können und bedanken uns bereits jetzt, dass Sie uns durch Ihre Kritik die Möglichkeit zur Verbesserung unseres Services sowie zur Festigung der Geschäftsbeziehung mit Ihnen gegeben haben.

## 7) **Aktualisierung Grundsätze**

Die vorliegenden Grundsätze für die Beschwerdebearbeitung werden in regelmäßigen Abständen überprüft, ggf. aktualisiert und auf der Internetseite der NBPFFM veröffentlicht.