



Beschwerden oder andere Anliegen unsere Dienstleistung betreffend können auf folgenden Wegen angebracht werden:

TELEFONISCH:

Das Team der Deutsche Zweitmarkt AG steht Ihnen unter den Telefonnummern

- Kirstin Bächle – 040 3070260519
- Nina Möller – 040 3070260520
- Zentrale – 040 30702600

zur Verfügung

E-MAIL:

beschwerdemanagement@deutsche-zweitmarkt.de

SCHRIFTLICH:

Briefe senden Sie bitte direkt an:

Deutsche Zweitmarkt AG, Qualitätsmanagement, Steckelhörn 5, 20457 Hamburg

Bitte nennen Sie uns dabei jeweils Ihren Namen, Ihre Kontaktdaten und den Hintergrund Ihrer Beschwerde.



Unser Ziel ist es, Ihr Anliegen unverzüglich zu klären und nach einer gemeinsamen Lösung zu suchen. Wir bestätigen Ihnen den Eingang und teilen Ihnen einen Ansprechpartner und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.



Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Hierzu nehmen wir notwendige Recherchen vor. Können wir Ihr Anliegen nicht direkt oder spätestens innerhalb von 5 Bankarbeitstagen lösen, teilen wir Ihnen den Grund der Verzögerung sowie die voraussichtliche verlängerte Bearbeitungsdauer mit.



Auf der Basis unserer Recherchen prüfen wir Ihr Anliegen. Unsere Leitlinie ist es, eine faire Lösung zu finden. Das Ergebnis besprechen wir gerne persönlich mit Ihnen oder teilen es Ihnen per E-Mail oder schriftlich mit.



Sollten wir keine für Sie zufriedenstellende Lösung gefunden haben, sprechen Sie uns gerne erneut an. Alternativ können Sie sich auch mit Ihrem Anliegen an andere Stellen wenden:

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Deutsche Bundesbank, Schlichtungsstelle

Taunusanlage 5, 60329 Frankfurt/Main

Telefon: 069/2388-1906 oder -1907 oder -1908 / Fax: 069/2388-1919

E-Mail: schlichtung@bundesbank.de

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main

Telefon: +49 (0) 228 4108-0 / Fax: +49 (0) 228 4108-1550

E-Mail: poststelle@bafin.de; <http://www.bafin.de>

Zudem hat die Europäische Kommission unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.