

Sehr geehrte Kunden und Geschäftspartner,

wir möchten Ihnen ein zuverlässiger Partner sein. Sollten Sie trotzdem einmal mit unseren Leistungen nicht zufrieden sein, möchten wir Ihre Beschwerde rasch und transparent beantworten.

So erreichen Sie uns:

Telefonisch: +49 (211) 86 720 165 oder -103

E-Mail: Schreiben Sie uns an info@duesshyp.de oder elke.henzler@duesshyp.de

Schriftlich: Senden Sie Briefe bitte an die zuständige Abteilung unserer Bank:

Düsseldorfer Hypothekenbank AG
Beschwerdemanagement
Berliner Allee 41
40212 Düsseldorf

Bitte übermitteln Sie uns eine Darstellung des Vorgangs sowie zur besseren Zuordnung Ihre Darlehensnummer, Ihre Geschäftsnummer oder Ihre Kundennummer sowie Ihre Kontaktdaten.

Wir werden uns zeitnah um Ihre Beschwerde kümmern, bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit Ihrem Anliegen auseinander. Dauert die Bearbeitung länger als 10 Tage ab Eingang Ihres Schreibens, werden wir Sie zeitnah über die Gründe der Verzögerung und darüber informieren, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen ist und eine Antwort erteilt werden kann. Können wir Ihrem Anliegen nicht oder nicht vollständig nachkommen, erläutern wir Ihnen die Gründe hierfür.

Sollten wir für Sie keine zufriedenstellende Lösung finden, haben Sie auch die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an andere Stellen zu wenden:

Geschäftsstelle des Ombudsmann der privaten Banken beim Bundesverband deutscher Banken e.V.

Postfach 040307, 10062 Berlin, Tel: +49 (30) 1663 3166, E-Mail: ombudsmann@bdb.de

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn und Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main, Tel: +49 (228) 41080, E-Mail: poststelle@bafin.de