

## Beschwerdemanagement-Grundsätze der Evangelische Bank eG

### I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher ein zentrales Beschwerdemanagement eingerichtet und Maßnahmen zur Beschwerdebearbeitung vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir eine hohe Kundenzufriedenheit und eine nachhaltige Kundenbindung sicherstellen.

### II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Als Beschwerdeführer können alle Kunden und potentielle Kunden (juristische & natürliche Personen) Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das zentrale Beschwerdemanagement der Evangelischen Bank. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Evangelische Bank gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [info@eb.de](mailto:info@eb.de) verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:  
Evangelische Bank eG  
Beschwerdemanagement  
Kohlenstraße 132  
34121 Kassel

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
  - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
  - Beschreibung des Sachverhaltes
  - Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung von Meinungsverschiedenheiten)
  - sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Evangelische Bank wendet, benötigen wir eine entsprechende Vollmacht.
- (4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung mit den Grundsätzen der Bank für das Beschwerdemanagement spätestens nach drei Tagen. Eine Antwort, Ergebnis oder Zwischenbescheid, erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 15 Bankarbeitstagen nach dem Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (5) Gibt die Evangelische Bank der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.
- (6) Der Beschwerdeführende hat jederzeit das Recht, sich an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021- 1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

### III. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.