

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Evangelischen 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) Alle Kunden und potentielle Kunden, für die die Evangelische Bank Wertpapierdienstleistungen oder Wertpapiernebenleistungen erbringt, können 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 verschickt werden. Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Evangelische Bank eG
Beschwerdemanagement
Ständeplatz 19
34117 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 entweder mündlich direkt bei Aufnahme der Beschwerde oder innerhalb von 2 Wochen nach Erhalt einer schriftlichen Beschwerde. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, spätestens aber innerhalb eines Monats nach dem Beschwerdeeingang. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen eines Zwischenbescheids informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung der Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird. 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 zu richten. Die Möglichkeit der Klageerhebung bleibt davon unbenommen.

III. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist unentgeltlich.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

IV. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14 und 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter https://www.eb.de/content/dam/f0591-0/eb_2018/ueber_uns/pdf/bgbl-117.pdf

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.