

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Evangelischen Bank eG

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kund:innen 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 Beschwerden der Kund:innen sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir eine hohe Zufriedenheit und eine nachhaltige Bindung unserer Kund:innen sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Kund:innen und potentiellen Kund:innen, für die die Evangelische Bank Bankdienstleistungen Wertpapierdienstleistungen oder Wertpapiernebenleistungen erbringt, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das zentrale Beschwerdemanagement der Evangelischen Bank verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Evangelische Bank gerichtet werden.

Elektronische Beschwerden können an die E-Mail-Adresse info@eb.de übermittelt 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 der Beschwerdeführer:in (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 die Beschwerdeführer:in namens und im Auftrage einer anderen Person an die Evangelische Bank wendet, benötigen wir eine entsprechende Vollmacht

(4) Die Beschwerdeführer:in erhält eine Eingangsbestätigung mit dem Hinweis auf die Grundsätze der Bank für das Beschwerdemanagement umgehend nach Erhalt der Beschwerde. Eine Klärung und Rückmeldung an die Beschwerdeführer:in erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde und dem generellen Beschwerdeaufkommen unverzüglich. Im Regelfall sollte die Beschwerdebearbeitung nach drei Wochen abgeschlossen sein. Andernfalls wird die Beschwerdeführer:in per Zwischenbescheid über die Gründe und die voraussichtliche Dauer der Verzögerung informiert.

(5) Gibt die Evangelische Bank der Beschwerde der Beschwerdeführer:in nicht vollständig statt, erhält die Beschwerdeführer:in eine verständliche Begründung.

(6) Die Beschwerdeführer:in hat jederzeit das Recht, sich an die Kundenbeschwerdestelle des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021- 1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu wenden. 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.

Stand: 09/2022