

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 und Anregungen zu äußern. Wir haben daher ein zentrales Beschwerdemanagement eingerichtet und Maßnahmen zur Beschwerdebearbeitung vorgesehen. Ziel 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 uns gerichtet werden.

Elektronische Beschwerden können an die E-Mail-Adresse beschwerdemanagement@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 folgende 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)
 - die zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden in Kopie oder digital)
 - Nachweis der Vertretungsberechtigung, sofern Sie für eine andere Person handeln
- (4) Sie erhalten eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Sollten wir mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.
- (5) Geben wir der Beschwerde der Beschwerdeführer:in nicht vollständig statt, erhält die Beschwerdeführer:in eine verständliche Begründung.

III. Ihr Recht auf Einschaltung einer neutralen Stelle

Sollten Sie mit dem abschließenden Bearbeitungsergebnis der Evangelischen Bank nicht einverstanden sein, können Sie sich im Wege eines außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahrens an folgende Institutionen wenden:

- (1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe
Die Beschwerdeführer:in hat jederzeit das Recht, sich an die Kundenbeschwerdestelle des Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR zu wenden. Die Möglichkeit der Klageerhebung bleibt davon unbenommen.

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
Telefax 030 2021 1908
E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

- (2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Sollte Hintergrund der Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften bzw. gesetzliche Normen sein, können Sie die Beschwerde auch direkt an die BaFin richten.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Telefax +49 (0) 228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de

- (3) Europäische Kommission
Die Europäische Kommission hat eine Europäische Online-Streitbelegungsplattform (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. <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

IV. Sonstiges

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

V. 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: 12/2023