Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

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 unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Probleme zu beheben bzw. Fehler zu vermeiden. Damit wollen wir eine hohe Zufriedenheit und eine nachhaltige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Kund:innen und potenziellen Kund:innen, für die die Evangelische Bank Bankdienstleistungen Wertpapierdienstleistungen oder Wertpapiernebendienstleistungen erbringt, können Beschwerde einlegen. Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das zentrale Beschwerdemanagement der Evangelischen Bank verantwortlich.

Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Evangelische Bank eG
Beschwerdemanagement

Postanschrift: Evangelische Bank eG
Beschwerdemanagement
Ständeplatz 19
34117 Kassel

E-Mail-Adresse: Beschwerdemanagement@eb.de

Form und Inhalt der Beschwerde

Beschwerden können sowohl elektronisch, schriftlich oder mündlich an die Evangelische Bank gerichtet werden.

(2) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten der Beschwerdeführer:in (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, Kundennummer)
- Beschreibung des Sachverhalts
- 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

(3) Zunächst erhalten Sie innerhalb von drei Bankarbeitstagen nach Eingang der Beschwerde 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 schriftliche Antwort.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab.

Sollten wir mehr Zeit für die Antwort benötigen, werden wir Sie nach 15 Bankarbeitstagen hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie, spätestens nach 35 Bankarbeitstagen, eine Antwort auf Ihre Beschwerde.

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.

Schlichtungsstelle beim BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
Telefon: (030) 20 21 –1639
E-Mail: schlichtung@bvr.de
https://www.bvr.de/Service/Schlichtung

(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

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/service/datenschutz.html/
Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Stand: 03/2026