

Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Spar- und Kreditbank des Bundes Freier evangelischer Gemeinden eG

I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Es ist unser Bestreben, Ihnen eine gute Beratung, einen guten Service und professionelle Bankprodukte anzubieten. Sollten Sie dennoch einen Grund für eine Beschwerde oder Verbesserungsvorschläge zu unseren Dienstleistungen und Produkten haben, bitten wir Sie um eine Kontaktaufnahme mit uns. Wir betrachten Ihre Anregungen und Beschwerden als Chance zu einer Verbesserung unserer Prozesse und Angebote auf der einen Seite und Ihrer Zufriedenheit auf der anderen Seite.

Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement 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 dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Mitglieder und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Die ersten Ansprechpartner für alle Anregungen und Beschwerden sind unsere Kundenberater. Sie haben jedoch auch immer die Möglichkeit, sich mit Beschwerden und Anregungen direkt an den Vorstand zu richten. Es bleibt Ihnen überlassen, in welcher Form Sie uns eine Beschwerde, Anregung oder Mitteilung zur Kenntnis bringen: mündlich oder schriftlich.

Elektronisch können Sie Beschwerden an die E-Mail-Adresse info@skbwitten.de senden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:
Spar- und Kreditbank des Bundes Freier evangelischer Gemeinden eG
Vorstand
Goltenkamp 9
58452 Witten
Fax: 02302/93030-34

Telefonisch erreichen Sie uns unter 02302/93030-0.

Für eine möglichst schnelle und zielorientierte Bearbeitung Ihres Anliegens benötigen wir die folgenden Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- aussagekräftige Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung Ihres Anliegens bzw. die Angabe, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Vertretungsberechtigung der betroffenen Person, sofern Sie sich namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wenden.

Je nach Komplexität erhalten Sie in einem angemessenen Zeitraum nach Eingang Ihrer Beschwerde eine Antwort von uns. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Kann das Anliegen nicht innerhalb einer Woche fallabschließend bearbeitet werden, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.

Gibt die Spar- und Kreditbank des Bundes Freier evangelischer Gemeinden eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

Alternative Möglichkeiten der Streitbeilegung:

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen:

<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>

Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) 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.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Zusätzlich steht Ihnen der Weg zur Verfügung, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

III. Transparenz, Compliance und Meldung gem. WpHG/MaAnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird - unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter - unverzüglich, neben anderen für die Beschwerdebearbeitung zuständigen Mitarbeitenden, dem Compliance Beauftragten gemeldet. Zudem wird geprüft, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen der gesetzlichen Frist.

IV. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.