

Beschwerdemanagementregelung

Es ist der Triodos Bank N.V. Deutschland (TBDE oder Bank) ein großes Anliegen, eine gute und transparente Beziehung zu ihren Kunden und Stakeholdern aufzubauen bzw. zu erhalten.

Die Bereitstellung von Bankdienstleistungen ist und bleibt die Arbeit von Menschen. Unabhängig davon, wie sorgfältig sie die Arbeit erledigen, ist nicht auszuschließen, dass ein Kunde der TBDE oder ein Stakeholder mit der Dienstleistung der Bank unzufrieden ist oder versehentlich ein Fehler durch einen Bankmitarbeiter gemacht wird. Sollte trotz der internen Maßnahmen zur Qualitätssicherung ein solches Ereignis stattfinden, möchte die TBDE ihren Kunden und Stakeholdern die Möglichkeit geben, ihre Beschwerde bei der Bank einzureichen. Um den Umgang mit Beschwerden zu verdeutlichen und deren sorgfältige Behandlung zu gewährleisten, hat die TBDE diese Regelung aufgestellt. Sie ist für alle Arten von Beschwerden von Kunden sowie von Stakeholdern der TBDE gültig. Der Begriff „Kunde“ umfasst für die Bank auch potentielle Kunden, seien sie potentielle Anleger, Kreditnehmer oder Investoren.

Veröffentlichung

Diese Beschwerdemanagementregelung sendet die Bank gerne auf Wunsch zu. Sie ist auch auf ihrer Website unter www.triodos.de abrufbar.

Beschwerdemanagementprozess

Beschwerden können auf folgender Weise bei uns eingereicht werden:

- Schriftlich: Triodos Bank N.V. Deutschland, Abteilung Retail Banking & Operations, Mainzer Landstr. 211, 60326 Frankfurt am Main
- Telefonisch: 069 7171 9100
- Email: Beschwerde@triodos.de

Prozess

Koordinierung von Beschwerden

Die Koordinierung der Beschwerdebearbeitung wird durch die Abteilung Retail Banking & Operations (Beschwerdemanagement) der TBDE vorgenommen.

Behandlung von Beschwerden

1. Innerhalb von einer Woche nach Eingang der Beschwerde wird der Erhalt der Beschwerde durch die Abteilung Retail Banking & Operations (Beschwerdemanagement) dem Kunden oder Stakeholder gegenüber schriftlich bestätigt. Diese Person wird dabei über den weiteren Verlauf des Bearbeitungsprozesses schriftlich informiert.
2. Der Einreicher der Beschwerde erhält innerhalb von sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde einen schriftlichen Bericht über den Vorschlag zur Lösung der Beschwerde. Sollte in Ausnahmefällen die Einhaltung dieser Frist nicht möglich sein, wird dem Einreicher den Verzögerungsgrund sowie die neue Frist für die Antwort auf die Beschwerde mitgeteilt.

Einlegung von Einspruch

Ist der Kunde oder Stakeholder mit der Bearbeitung der Beschwerde nicht zufrieden, kann er seine Beschwerde innerhalb von sechs Wochen nach Erhalt der Antwort auf die eingereichte Beschwerde erneut schriftlich beim Vorstand der Triodos Bank N.V. in Zeist, Niederlande (Postfach 55, NL3700 AB Zeist) einreichen. Der Vorstand wird den Erhalt der Beschwerde innerhalb von fünf Bankarbeitstagen bestätigen. In der Eingangsbestätigung wird der Vorstand dem Einreicher über die Frist für die Beantwortung informieren. In der Regel beantwortet der Vorstand Beschwerden innerhalb von 15 Bankarbeitstagen, spätestens acht Wochen nach Erhalt der Beschwerde. Die Beschwerde und die erste Antwort der Bank werden durch einen bis dahin unbeteiligten Mitarbeiter überprüft.

Schlichtungsregelung

Wegen Streitigkeiten bzgl. Zahlungsdienstleistungen (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches) oder bzgl. dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen sowie dem Verbraucherkreditrecht (§§ 491 bis 510 des Bürgerlichen Gesetzbuches) können sich Kunden an die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank, Postfach 11 12 32, 60047 Frankfurt am Main, Telefon 069 23881907/19, schlichtung@bundesbank.de wenden. Sollte der Gegenstand einer Beschwerde den Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) betreffen, kann außerdem die Beschwerde an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) adressiert werden. Die Adresse lautet Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn (weitere Informationen sind auf der Website der BaFin ersichtlich: www.bafin.de). Sollte der Verstoß gegen die Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuches (KAGB) Gegenstand einer Beschwerde sein, können Anleger und Kunden ebenfalls Beschwerde bei der BaFin einlegen (§342 Abs. 1 KAGB).

Verbrauchern steht darüber hinaus die Möglichkeit offen, bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Vorschriften nach dem KAGB und/oder Bankgeschäften sowie Finanzdienstleistungen im Sinne der §1 Abs. 1 Satz 2 Kreditwesengesetz (KWG) und §1 Abs. 1a Satz 2 KWG, die Schlichtungsstelle der BaFin, die für außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten eingerichtet ist, anzurufen. Die Adresse wird auf der Website der BaFin bekannt gemacht.

Außerdem hat die Europäische Kommission für Online abgeschlossene Verträge unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (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.

Die E-Mail-Adresse der Triodos Bank N.V. Deutschland lautet: info@triodos.de

Letztlich steht es dem Kunden frei, etwaige Ansprüche gegen die Triodos Bank N.V. Deutschland gerichtlich geltend zu machen.



Georg Schürmann
Geschäftsleiter