

Information zum Beschwerdeverfahren

1 Einleitung

Der Triodos Bank N.V. Deutschland ist es ein wichtiges Anliegen von Anfang an eine gute Kundenbeziehung zu pflegen.

Falls Sie mit unseren Dienstleistungen dennoch unzufrieden sind wird untenstehend beschrieben, wie Sie Ihre Beschwerde vorbringen können.

2 Ablauf der Beschwerdebearbeitung

2.1 Wer kann sich beschweren?

Alle (potentiellen) Kund:innen. Also Privatkund:innen, Unternehmen und Organisationen, gleich ob Kund:innen der Zahlungsver- und Sparkonten, unserer Kredite oder Anlageprodukte.

2.2 Wo und wie kann Sie sich beschweren?

Bei unserem Beschwerdebeauftragten, den Sie folgendermaßen erreichen:

Triodos Bank N.V. Deutschland
Beschwerdebeauftragter
Falkstraße 5
60487 Frankfurt am Main
Telefon: +49 (0)69 7171 9177
E-Mail: beschwerde@triodos.de

Damit wir Ihre Beschwerde schnell und effizient bearbeiten können, benötigen wir folgende Informationen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse und ggf. Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Kundennummer),
- Beschreibung des Sachverhalts,
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten,
- Kopien von Unterlagen, die Ihr Anliegen belegen (falls vorhanden).

2.3 Wann bekomme ich eine Rückmeldung?

Innerhalb einer Woche ab Eingang Ihrer Beschwerde erhalten Sie von uns zunächst eine Eingangsbestätigung.

Eine abschließende Antwort zu Ihrer Beschwerde erhalten Sie regelmäßig schriftlich innerhalb von sechs Wochen nach deren Eingang. Bei Beschwerden über Zahlungsdienste (§§ 675c bis 676c BGB oder Artikel 248 EGBG) erfolgt die Antwort schon nach 15 Bankarbeitstagen.

Falls aufgrund umfangreicherer Nachforschungsarbeiten keine finale Beantwortung innerhalb oben genannter Fristen möglich ist, erhalten Sie stattdessen eine Zwischennachricht mit Mitteilung darüber, was der Grund für die Verzögerung ist und wann die finale Beantwortung voraussichtlich erfolgt.

Eine abschließende Beantwortung erfolgt dann schriftlich innerhalb von sechs weiteren Wochen ab der Zwischennachricht. Bei Beschwerden betreffend Zahlungsdienste erhalten Sie spätestens nach 35 Bankarbeitstagen eine finale Rückmeldung.

3 Welche weiteren Möglichkeiten habe ich?

3.1 Einspruch beim Vorstand

Sollten Sie mit unserer Rückmeldung nicht einverstanden sein, so können Sie sich darauffolgend innerhalb von sechs Wochen schriftlich direkt bei unserem Vorstand beschweren.

Diesen erreichen Sie unter:

Triodos Bank N.V.
-Executive Board-
Hoofdstraat 10a
3972 LA, Driebergen-Rijsenburg
Niederlande

Unser Vorstand (Executive Board) wird Ihnen regelmäßig innerhalb von acht Wochen ab Zugang Ihres Beschwerdeschreibens antworten.

3.2 Schlichtungs- und Beschwerdestellen

Verbraucher können wegen Streitigkeiten betreffend

- dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen,
- Verbraucherdarlehen und sonstigen Finanzierungshilfen,
- Zahlungsdiensten, wie z. B. Überweisungen, Lastschriften und Kartenzahlungen,
- Basiskonten, dem Wechsel des Zahlungskontos und den Informationen zu Zahlungskonten

ein Schlichtungsverfahren bei der Deutschen Bundesbank einleiten.

Richten Sie Ihren Antrag in Textform (z. B. per E-Mail oder Brief) an:

Deutsche Bundesbank
-Schlichtungsstelle-
Postfach 10 06 02
60006 Frankfurt am Main
E-Mail: schlichtung@bundesbank.de

Nähere Informationen zum Verfahren finden Sie auf der Website der Deutschen Bundesbank unter:

<https://www.bundesbank.de/de/service/schlichtungsstelle>.

Sie können Ihre Beschwerde in niederländischer oder englischer Sprache auch an die niederländische Streitschlichtungsstelle Kifid richten. Informationen hierzu finden Sie unter <https://www.kifid.nl/file-a-complaint/>.

Weiterhin können Sie sich auch bei der deutschen Aufsichtsbehörde BaFin beschweren:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin):
-Schlichtungsstelle-
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

Alternativ stellt die Europäische Kommission zudem für Verbraucher eine Plattform zur außergerichtlichen Online-streitbeilegung bereit, die sogenannte OS-Plattform. Ihre Beschwerde können Sie dort online unter folgendem Link einreichen: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Letztlich haben Sie auch die Möglichkeit, etwaige Ansprüche gegenüber der Triodos Bank N.V. Deutschland gerichtlich geltend zu machen.

4 Weitere Hinweise

4.1 Kostenfreie Bearbeitung

Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde durch die Bank ist für Sie kostenlos.

4.2 Datenschutz

Für Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und zu Ihren Rechten aus der DSGVO besuchen Sie bitte www.triodos.de/datenschutz.