

## Beschwerdemanagement

Es ist der Triodos Bank ein großes Anliegen, eine gute und transparente Beziehung zu ihren Kunden 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 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, möchten wir unseren Kunden die Möglichkeit geben, Ihre Beschwerde bei uns einzureichen. Um den Umgang mit Beschwerden zu verdeutlichen und deren sorgfältige Behandlung zu gewährleisten, hat die Triodos Bank N. V. Deutschland diese Regelung aufgestellt. Sie ist für alle Arten von Beschwerden von Kunden der Triodos Bank N. V. Deutschland (TBDE oder Bank) gültig. Der Begriff „Kunde“ umfasst für uns auch potentielle Kunden, seien sie potentielle Anleger, Kreditnehmer oder Investoren.

### Veröffentlichung

Diese Beschwerderegulation senden wir Ihnen gerne auf Wunsch zu. Sie ist auch auf unserer Website unter [www.triodos.de](http://www.triodos.de) abrufbar.

### Einreichung von Beschwerden

Beschwerden können auf folgender Weise bei uns eingereicht werden:

- **Schriftlich:** Triodos Bank N. V. Deutschland, Abteilung Compliance/Beschwerdemanagement, Mainzer Landstr. 211, 60326 Frankfurt am Main
- **Telefonisch:** 069 7171 9104 (Durchwahl der Abteilung Compliance/Beschwerdemanagement)
- **Email:** [Beschwerde@triodos.de](mailto:Beschwerde@triodos.de)

### Prozess

#### Koordinierung von Kundenbeschwerden

Die Koordinierung der Beschwerdebehandlung wird durch die Abteilung Compliance (Beschwerdemanagement) der TBDE vorgenommen.

#### Behandlung von Kundenbeschwerden

1. Innerhalb von zwei Wochen nach Eingang der Kundenbeschwerde wird der Erhalt der Beschwerde durch die Abteilung Compliance (Beschwerdemanagement) dem Kunden gegenüber schriftlich bestätigt. Diese Person wird dabei über den weiteren Verlauf des Prozesses schriftlich informiert.
2. Der Einreicher der Beschwerde erhält innerhalb von sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde einen schriftlichen Bericht über die Erledigung der Beschwerde oder über den Status der Bearbeitung der Beschwerde, inkl. der Mitteilung des Datums bis wann der Einreicher die endgültige Erledigung bzw. den Bericht darüber erwarten kann.

3. Wird die Beschwerde nicht innerhalb von drei Monaten nach Erhalt erledigt, wird deren Behandlung für den Kunden als nicht zufriedenstellend betrachtet.

### Einlegung von Einspruch

Ist der Kunde über die Erledigung der Beschwerde nicht zufrieden, kann er/sie seine/ihre Beschwerde innerhalb von sechs Wochen erneut schriftlich beim Vorstand der Triodos Bank N. V. in Zeist, Niederlande (Postfach 55, NL-3700 AB Zeist) einreichen. Der Vorstand wird die Beschwerde innerhalb von sechs Wochen nach Erhalt bearbeiten. Sollte dies nicht geschehen, wird deren Behandlung für den Kunden als nicht zufriedenstellend betrachtet.

### 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 2388-1907/19, [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de) wenden. Sollte der Gegenstand einer Beschwerde den Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) 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](http://www.bafin.de)). Sollte der Verstoß gegen die Vorschriften des Investmentgesetzes Gegenstand einer Beschwerde sein, können Anleger und Kunden ebenfalls Beschwerde bei der BaFin einlegen (§ 143 c Abs. 1 InvG). Verbrauchern steht darüber hinaus die Möglichkeit offen, bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Vorschriften nach dem Investmentgesetz die Schlichtungsstelle anzurufen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten bei der BaFin einzurichten ist (§ 143 c Abs. 3 InvG). Die Adresse der Schlichtungsstelle wird auf der Website der BaFin [www.bafin.de](http://www.bafin.de) bekannt gemacht.

12. August 2011, Triodos Bank N. V. Deutschland



Georg Schürmann  
Geschäftsleitung