

## **Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Bank für Kirche und Diakonie eG – KD-Bank**

### **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**

**(1)** 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.

**(2)** Die ersten Ansprechpartner für alle Anregungen und Beschwerden sind unsere Kundenberaterinnen und Kundenberater. Sie haben jedoch auch immer die Möglichkeit, sich an unsere zentrale Stelle für Beschwerden und Anregungen zu richten. Es bleibt Ihnen überlassen, in welcher Form Sie uns eine Beschwerde, Anregung oder Mitteilung zur Kenntnis bringen: mündlich oder schriftlich.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [lob-und-kritik@kd-bank.de](mailto:lob-und-kritik@kd-bank.de) verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:  
Bank für Kirche und Diakonie eG – KD-Bank  
Vorstandsstab/Marketing  
Schwanenwall 27  
44135 Dortmund

Telefon: 0231 58444-247  
Fax: 0231 58444-66247

**(3)** Für eine möglichst schnelle und zielorientierte Bearbeitung Ihres Anliegens benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung Ihres Anliegens (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)

- falls Sie sich im Namen oder im Auftrage einer anderen Person an die Bank für Kirche und Diakonie wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

**(4)** Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. 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.

**(5)** Gibt die Bank für Kirche und Diakonie eG - KD-Bank der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

**(6)** 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](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetzes) 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**

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.