

Grundsätze für das Beschwerdemanagement

I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Für uns steht die hohe Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns daher sehr wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. In der Spar- und Kreditbank Evangelisch-Freikirchlicher Gemeinden eG wurde vor vielen Jahren bereits eine entsprechende Philosophie verankert. Deren Ziel ist es, Unstimmigkeiten möglichst im Dialog mit den Mitgliedern und Kunden zu klären. Daneben haben wir in unserem Hause eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden zu gewährleisten. Eingehende 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 (nach Art. 26 Abs. 1 DeIVO (EU) 2017/565)

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

(2) Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführenden zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden unsere koordinierende Beschwerdestelle zuständig (Beschwerdestelle und Hauptverantwortlicher Ansprechpartner gem. § 87 Abs. 1 WpHG). Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Spar- und Kreditbank Evangelisch-Freikirchlicher Gemeinden eG gerichtet werden.

Elektronisch zu übermittelnde Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

[info\(at\)skb-badhomburg.de](mailto:info(at)skb-badhomburg.de)

geschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Spar- und Kreditbank Evangelisch-Freikirchlicher Gemeinden eG
Beschwerdestelle
Postfach 1262
61282 Bad Homburg v.d.H.

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Bank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführende erhält eine schriftliche Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem dafür angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Ist dies nicht möglich, erhält er einen Zwischenbescheid der Beschwerdestelle. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Diese Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontaktes erfolgen.

(5) Gibt die Spar- und Kreditbank Evangelisch-Freikirchlicher Gemeinden eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht bzw. nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

III. Transparenz, Compliance und Meldung gem. WpHGMaAnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird - unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenem Mitarbeitenden - unverzüglich dem Verantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet, der hierüber Vorstand, Innenrevision und Compliance zeitnah unterrichtet.

Nach Erhalt erfolgt dann eine ebenfalls unverzügliche Prüfung, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde.

Unabhängig hiervon erhalten Sie als Kunde von uns eine in der Regel schriftliche Antwort. Sofern uns eine Klärung und Beantwortung innerhalb einer Woche nicht möglich sein sollte, erhalten Sie wie unter Punkt II.4 beschrieben eine Eingangsbestätigung oder Zwischenbescheid.

IV. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.