UmweltBank

Kundenzufriedenheit und Beschwerdemöglichkeiten

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden ist uns ein wichtiges Anliegen. Wenn es uns im Einzelfall nicht direkt gelungen ist, eine Leistung zur Zufriedenheit zu erbringen, bestehen folgende Möglichkeiten:

1. Kundenbeschwerden

Für den Fall einer Beschwerde werden die Kund:innen gebeten, der Bank ihre Kontaktdaten sowie eine Darstellung des Sachverhalts, auf den sich die Beschwerde bezieht, zukommen zu lassen. Nach Eingang einer Beschwerde erhält der/die Kund:in grundsätzlich eine Eingangsbestätigung. Die Bearbeitung wird durch eine zentrale Stelle in unserem Haus überwacht. Nach Klärung des Sachverhalts erhält der/die Kund:in von der Bank eine Antwort, im Fall einer schriftlichen Beschwerde sowie auf Wunsch in schriftlicher Form.

Es besteht folgende zentrale zur Kontaktmöglichkeit:

UmweltBank AG
zBM
Laufertorgraben 6
90489 Nürnberg
E-Mail: feedback@umweltbank.de

2. Schlichtungsstelle

Zur Beilegung von Streitigkeiten besteht – unabhängig von der vorstehend genannten Beschwerdemöglichkeit gegenüber der UmweltBank – die Möglichkeit der Anrufung einer Schlichtungsstelle.

Bei Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen, der Vorschriften über Verbraucherdarlehen und sonstige Finanzierungshilfen sowie deren Vermittlung, der Vorschriften betreffend Zahlungsdienstverträge, der Verordnung (EG) 924/2009 über grenzüberschreitende Zahlungen und der Verordnung (EU) 260/2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro sowie der Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, die das Verhältnis zwischen einem Zahlungsdienstleister und eine:r Verbraucher:in regeln, ist die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank zuständig.

Der Schlichtungsantrag ist zu richten an:

Deutsche Bundesbank, Schlichtungsstelle
Postfach 11 12 32
60047 Frankfurt am Main
E-Mail: schlichtung@bundesbank.de
Telefax: 069/ 709090-9901

Für Streitigkeiten zwischen der UmweltBank und eine:r Verbraucher:in aus der Anwendung des **Kapitalanlagengesetzbuchs oder sonstiger Vorschriften** im Zusammenhang mit Verträgen, die Bankgeschäfte nach § 1 Absatz 1 Satz 2 oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 des Kreditwesengesetzes betreffen, ist die Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht zuständig.

Der Schlichtungsantrag ist in diesem Fall zu richten an:

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht,
Referat ZR 3,
Graurheindorfer Straße 108,
53117 Bonn,
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de,
Internet: www.bafin.de/schlichtungsstelle

Näheres regelt die Finanzschlichtungsstellenverordnung, die z. B. auf der Internetseite der Bundesbank (www.bundesbank.de) eingesehen und heruntergeladen werden kann; auf Wunsch stellt die UmweltBank Kund:innen die Verfahrensordnung auch zur Verfügung.

Was macht die UmweltBank zu einer nachhaltigen Bank?

Die UmweltBank richtet ihre Geschäftstätigkeit satzungsgemäß an den Nachhaltigkeitszielen der Vereinten Nationen aus. Seit 1997 finanzieren wir gezielt erneuerbare Energien sowie Immobilienprojekte, die verbindlichen Positiv- und Ausschlusskriterien entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter: umweltbank.de/nachhaltigkeit