

## Beschwerdegrundsätze

**Mit unserem Selbstverständnis als Kirchenbank verbinden wir einen stets fairen Umgang mit Ihnen, unseren Kunden und sonstigen Interessenten. Das gilt auch und insbesondere für unser Beschwerdemanagement.**

Selbstverständlich sind wir bemüht, unsere Dienstleistungen stets so zu erbringen, dass kein Anlass zu einer Beschwerde besteht. Wir sind uns aber bewusst, dass Fehler aufgrund menschlichen oder technischen Versagens niemals völlig ausgeschlossen werden können. Unser Anspruch ist es dennoch, soweit möglich Schwachstellen aufzudecken und zu beseitigen. Deshalb stehen wir Ihrer Kritik und Ihren Anregungen aufgeschlossen gegenüber.

Beschwerden, die uns erreichen, prüfen wir vorbehaltlos und im Sinne eines fairen Interessenausgleichs. Bitte zögern Sie nicht, Anliegen oder Beschwerden einzubringen. Egal ob der Grund dafür in einem von unserer Seite zu verantwortendem menschlichen oder technischen Versagen liegt oder nicht, wichtig ist uns Ihre subjektive Wahrnehmung als Kunde unserer Bank. Wir erfahren dadurch von einem möglichen Problem und haben die Chance, eine Lösung zu finden oder auch nur ein Missverständnis auszuräumen.

Es bleibt Ihnen überlassen, in welcher Form und mit welchem Kommunikationsmittel, also mündlich, schriftlich, per Fax, per E-Mail, Sie uns eine Beschwerde, Anregung oder Mitteilung zur Kenntnis bringen. Natürlich ist es Ihnen auch überlassen, an wen Sie eine Beschwerde richten. Wir empfehlen aber sich zunächst dorthin zu wenden, wo der fragliche Vorfall stattgefunden hat. Das wird in den meisten Fällen Ihr Kundenberater oder Ihr Kundenbetreuer sein. In aller Regel kann Ihnen aufgrund der dort bekannten geschäftlichen Abläufe und des relevanten Sachverhalts am raschesten und effizientesten geholfen werden. Gern können Sie sich aber auch an unsere zentrale Beschwerdestelle unter der Adresse

Pax-Bank eG  
Abteilung Recht & Compliance  
Christophstraße 35  
50670 Köln  
Tel.: 0221/16015-118  
eMail: [beschwerdestelle@pax-bank.de](mailto:beschwerdestelle@pax-bank.de)

wenden.

In jedem Fall werden wir Ihre Beschwerde so rasch wie möglich erledigen und Ihnen Rückmeldung geben. Sollte die Bearbeitung etwas länger dauern, weil beispielsweise andere Stellen unseres Hauses oder externe Dienstleister einbezogen werden müssen, erhalten Sie zeitnah eine Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde und natürlich bald möglichst eine Mitteilung über das Ergebnis. Wir streben eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an. Sollte dies ausnahmsweise nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Bearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

Manchmal kann es vorkommen, dass unser Ergebnis nicht zu Ihrer Zufriedenheit ausfällt oder Meinungsverschiedenheiten über Ihre Beschwerde bleiben. Dann haben Sie die Möglichkeit, sich an die Streitschlichtungsstelle zu wenden. Sehen Sie hierzu unser Streitschlichtungsverfahren unter [www.pax-bank.de/streitschlichtung](http://www.pax-bank.de/streitschlichtung).

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie auf unserer Homepage ([www.pax-bank.de](http://www.pax-bank.de)) unter dem Reiter „Datenschutz“. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

P a x – B a n k e G