

## **Kundeninformation über die Handhabung von Beschwerden**

### **der**

### **EB-Sustainable Investment Management GmbH („EB-SIM“)**

#### **I. Vorwort**

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher ein zentrales Beschwerdemanagement eingerichtet und Maßnahmen zur Beschwerdebearbeitung 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 eine hohe Kundenzufriedenheit und eine nachhaltige Kundenbindung sicherstellen.

#### **II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

(1) Alle Kunden und potentiellen Kunden, für die die EB-SIM Wertpapierdienstleistungen oder Wertpapiernebenleistungen erbringt, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Geschäftsführung der EB-SIM. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die EB-SIM gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [info@eb-sim.de](mailto:info@eb-sim.de) verschickt werden. Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

EB-Sustainable Investment Management GmbH  
Geschäftsführung  
Ständeplatz 19  
34117 Kassel

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

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung von Meinungsverschiedenheiten)
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die EB-SIM wendet, eine entsprechende Vollmacht.

(4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung mit den Beschwerdemanagement-Grundsätzen der EB-SIM spätestens nach fünf Arbeitstagen. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 15 Arbeitstagen nach dem Beschwerdeeingang. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir

Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen eines Zwischenbescheids informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung der Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

(5) Gibt die EB-SIM der Beschwerde nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständlich formulierte Begründung.

(6) Der Beschwerdeführende hat jederzeit das Recht, sich an die folgende Schlichtungsstelle zu wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Referat ZR 3  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn  
Tel.: + 49 228 - 4108-0  
Fax: + 49 228 - 4108 – 62299  
E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de)  
[www.bafin.de](http://www.bafin.de)

Die Möglichkeit der Klageerhebung bleibt davon unbenommen.

### **III. Sonstiges**

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist unentgeltlich.

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

### **IV. Hinweise zum Datenschutz**

Informationen nach den Artikeln 13, 14 und 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte senden wir Ihnen bei Bedarf gerne zu.

EB-Sustainable Investment Management GmbH