

## Kundeninformation zum Beschwerdemanagement

### 1. 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 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.

### 2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- a. Alle Mitglieder und (potentiellen) Kunden, die von den Aktivitäten der Volksbank Dettenhausen eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- b. Nach Möglichkeit versuchen wir, die Beschwerde im konstruktiven Dialog mit den Mitgliedern und Kunden zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der Volksbank Dettenhausen eG zuständig.
- c. Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.
- d. Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an die Bank gerichtet werden:

- Elektronisch übermittelte Beschwerden senden Sie bitte an die E-Mail-Adresse:

Ingomar.teltschik@volksbank-dettenhausen.de

- Schriftliche Beschwerden adressieren Sie bitte an:

Volksbank Dettenhausen eG  
Beschwerdemanagement  
Bachstraße 26  
72135 Dettenhausen

- Per Fax an: 07157/5314-99

- Per Telefon: 07157/5314-0

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung Ihres Anliegens und der Grund Ihrer Beschwerde sowie Ihr Wunsch an uns zur Behebung der Ursachen des Fehlers (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);

- Falls erforderlich, reichen Sie uns bitte Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden) ein, damit wir den Sachverhalt zeitnah in Ihrem Sinne klären können;
  - Sofern Sie als Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person auftreten, benötigen wir von Ihnen einen Nachweis der Vertretungsberechtigung gegenüber dieser Person.
- e. Sie erhalten von uns zeitnah eine Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde. Wir sind bemüht, je nach Komplexität der Beschwerde, Ihnen eine zeitnahe Beantwortung Ihrer Beschwerde und möglichst eine Lösung des Sachverhalts zukommen zu lassen bzw. mit Ihnen abzustimmen. Ist dies nicht möglich, erhalten Sie einen Zwischenbescheid. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie an Stelle der Eingangsbestätigung direkt eine Antwort. Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an.
- f. Können wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig stattgeben, erhalten sie von uns eine verständliche Begründung.

### 3. Hinweise zum Datenschutz

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 unter:

<https://www.volksbank-dettenhausen.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

### 4. Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung finden Sie unter:

<https://www.volksbank-dettenhausen.de/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen/streitbelegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html>

### 5. Sonstiges

- Die Bearbeitung von Beschwerden ist für Sie kostenfrei.
- Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Homepage unter Pflichtinformationen veröffentlicht.

Freundliche Grüße  
Ihre  
Volksbank Dettenhausen eG