

## Information über unser Beschwerdemanagement

### 1 Einführung – unsere Philosophie

Als genossenschaftliche Bank vor Ort steht für uns die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen. 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.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

### 2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

#### 2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Sie können Ihre Beschwerde mündlich, elektronisch oder schriftlich an uns richten.

- Mündliche Beschwerden richten Sie bitte an Ihren Ansprechpartner vor Ort oder an unser KundenDialogCenter unter der Telefonnummer 06641 182-0
- Elektronisch übermittelte Beschwerden können Sie an die folgende E-Mail-Adresse richten:

[Service@VB-Lauterbach-Schlitz.de](mailto:Service@VB-Lauterbach-Schlitz.de)

Alternativ können Sie die Beschwerde über Ihr eBanking übermitteln.

- Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an die folgende Anschrift:

Volksbank Lauterbach-Schlitz eG  
Beschwerdemanagement  
Bahnhofstr. 19  
36341 Lauterbach

## 2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Kundennummer, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung Ihres Anliegens und Ihrer Erwartung (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Eine Vertretungsberechtigung, sofern Sie für eine andere Person handeln

## 3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen an.

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

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

## 4 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-aktiv.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

## 5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie erhalten unter: <https://www.volksbank-aktiv.de/service/rechtliche-hinweise/impressum.html>

Stand: November 2019