

Veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung der Volksbank Riesa eG

Kundeninformation über unsere Beschwerdegrundsätze

1 Einführung – unsere Philosophie

Die Zufriedenheit unserer Kunden hat für uns höchste Priorität. Dennoch kann es vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht vollständig erfüllen. In diesem Fall freuen wir uns über Ihre Rückmeldung.

Beschwerden verstehen wir als wichtigen Bestandteil unseres Qualitätsmanagements. Sie helfen uns, unsere Produkte, Dienstleistungen und Prozesse kontinuierlich zu verbessern. Jede Beschwerde wird von uns fair, sorgfältig und objektiv geprüft.

Mit dieser Kundeninformation möchten wir Sie darüber informieren,

- wo und wie Sie eine Beschwerde einreichen können,
- wie das Beschwerdeverfahren abläuft,
- wie Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden.

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

2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

Ihre Beschwerde können Sie an folgende Stelle richten:

- Post: Volksbank Riesa eG; Beschwerdemanagement; Hauptstraße 87; 01587 Riesa
- Telefon: +49 (0) 3525 702-110
- Fax: +49 (0) 3525 702-200
- E-Mail: Beschwerdemanagement@volksbank-riesa.de
- WhatsApp: +49 (0) 176 30150512

Darüber hinaus können Sie Ihre Beschwerde

- während unserer Service- und Beratungszeiten in einer Filiale,
- über den gesicherten Bereich Ihres Online-Bankings,
- schriftlich, elektronisch oder mündlich

an uns richten.

Damit wir Ihr Anliegen schnell und umfassend bearbeiten können, bitten wir um folgende Angaben:

- Name und Kontaktdaten (Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse),
- gegebenenfalls Kontonummer oder Kundennummer,
- Beschreibung des Sachverhalts,
- Angabe Ihres Anliegens beziehungsweise der von Ihnen gewünschten Lösung,
- gegebenenfalls relevante Unterlagen oder Nachweise,
- bei Vertretung durch Dritte gegebenenfalls eine Vollmacht.

Unsere Partner im Finanzverbund:



3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Nach Eingang Ihrer Beschwerde erhalten Sie grundsätzlich eine Eingangsbestätigung, sofern die Bearbeitung nicht unmittelbar abgeschlossen werden kann.

Wir prüfen Ihre Beschwerde sorgfältig und mit der erforderlichen Objektivität. Hierzu können bei Bedarf weitere Fachbereiche oder externe Dienstleister eingebunden werden.

Unser Ziel ist es, Ihre Beschwerde innerhalb von drei Wochen nach Eingang abschließend zu beantworten.

Sollte dies aufgrund der Komplexität des Sachverhalts oder aus anderen Gründen nicht möglich sein, informieren wir Sie rechtzeitig über

- die Gründe der Verzögerung sowie
- den voraussichtlichen Zeitpunkt des Abschlusses der Bearbeitung.

Nach Abschluss unserer Prüfung erhalten Sie eine verständliche und nachvollziehbare Antwort.

Sollten wir Ihrem Anliegen nicht oder nicht vollständig entsprechen können, erläutern wir Ihnen die Gründe hierfür transparent und nachvollziehbar.

Für Beschwerden im Zusammenhang mit Zahlungsdiensten gelten ergänzend die gesetzlichen Bearbeitungsfristen.

4 Hinweise zum Datenschutz

Informationen über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gemäß den Artikeln 13, 14 und 21 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) finden Sie unter: www.volksbank-riesa.de/datenschutz.

Auf Wunsch stellen wir Ihnen die Datenschutzhinweise auch in anderer Form zur Verfügung.

5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Die Volksbank Riesa eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Hierfür können Sie sich an folgende **Schlichtungsstelle** wenden:

Schlichtungsstelle beim BVR

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V. (BVR)

Schellingstraße 4; 10785 Berlin

Telefon: 030 2021-1639; E-Mail: schlichtung@bvr.de

Nähere Informationen zum außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahren und zur Verfahrensordnung erhalten Sie auf Wunsch von uns oder auf den Internetseiten des BVR.

Sofern sich Ihre Beschwerde auf mögliche Verstöße gegen aufsichtsrechtliche Vorschriften oder gesetzliche Bestimmungen bezieht, können Sie sich auch an die Bundesanstalt für **Finanzdienstleistungsaufsicht** wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Straße 108; 53117 Bonn

Weitere Informationen finden Sie unter: www.bafin.de

6 Was Sie noch wissen sollten

- Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde ist kostenfrei.
- Wir werten Beschwerden regelmäßig aus, um unsere Leistungen zu verbessern.
- Dieses Informationsblatt finden Sie auf unserer Website unter Rechtliche Hinweise.