

Stand: Juni 2018 Seite 1 von 2

BESCHWERDEMANAGEMENT-GRUNDSÄTZE

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für uns an erster Stelle. Ein wesentlicher Faktor hierbei ist die Möglichkeit für Sie, Kritik und Anregungen zu äußern. Wir haben für Sie eine Beschwerdestelle eingerichtet und Grundsätze zum Beschwerdemanagement erarbeitet.

Dabei ist es stets unser Anliegen, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Erhaltene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Primäres Ziel ist es, langfristig eine hohe Kundenzufriedenheit und -bindung zu gewährleisten.

Bearbeitung von Beschwerden

(1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank Dessau-Anhalt eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.

(2) Das Beschwerdemanagement der Volksbank Dessau-Anhalt eG bearbeitet eingehende Beschwerden. Letztere können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank Dessau-Anhalt eG gerichtet werden.

Telefonisch erreichen Sie unsere Beschwerdestelle unter 0340/26018-0 oder per Fax unter 0340/26018-99. Elektronische Beschwerden können an die E-Mail-Adresse **Beschwerdemanagement@vbdessau.de** übermittelt werden oder Sie nutzen unserer Homepage unter dem Punkt: Anregungen und Kritik

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Dessau-Anhalt eG
Beschwerdemanagement
Ratsgasse 1
06844 Dessau-Roßlau

(3) Folgende Angaben sind für die Bearbeitung der Beschwerde erforderlich:

- Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Erläuterung des Sachverhalts; evtl. Name des Mitarbeiters
- Beschreibung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Fehlerbehebung, Optimierung von Dienstleistungen, Klärung eines Missverständnisses);
- Kopien von Unterlagen, die zum besseren Verständnis des Vorganges beitragen (sofern vorhanden);
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank Dessau-Anhalt eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführende erhält gegebenenfalls eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Umfang der Beschwerde in einem Zeitraum von max. 14 Bankarbeitstagen nach Eingang der Beschwerde. Kann diese zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Ist in Einzelfällen eine längere Bearbeitungszeit nötig, erstellt das Beschwerdemanagement einen Zwischenbescheid.

(5) Gibt die Volksbank Dessau-Anhalt eG der Beschwerde nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

**Leistungsstark mit Leidenschaft
für unsere Region.**



Stand: Juni 2018 Seite 2 von 2

Sonstige Angaben

a. Für die Aufsicht zuständige Behörde:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Str. 108

53117 Bonn

www.bafin.de

b. Alternative Streitbeilegungsverfahren:

Ein persönliches Gespräch ist immer noch der beste Weg, um Streit zu schlichten. Doch wenn Kunde und Bank alleine nicht weiterkommen, kann der Ombudsmann helfen. Das Ombudsmannverfahren ermöglicht es, einen unabhängigen und neutralen Schlichter anzurufen. So kann eine Klage vor den ordentlichen Gerichten in vielen Fällen vermieden werden.

Ombudsmann der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen

Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR

Schellingstraße 4

10785 Berlin

Ombudsmänner für Versicherungen:

Verein Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 08 06 32

10006 Berlin

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

Postfach 06 02 22

10052 Berlin

Ombudsstelle für Investmentfonds:

Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e. V.

Unter den Linden 42

10117 Berlin

c. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

d. Die vorliegenden Grundsätze werden regelmäßig überprüft