Beschwerdemanagement

Grundsätze der Genossenschaftsbank Unterallgäu eG

Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden wird für uns großgeschrieben. Um Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern, haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Damit verfolgen wir das Ziel, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler zu beheben bzw. Fehler zu vermeiden. Damit wollen wir Ihre Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Mitglieder, Kunden und potenzielle Kunden, die von den Aktivitäten der Genossenschaftsbank Unterallgäu eG betroffen sind, können Beschwerden einreichen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden ist die zentrale Beschwerdestelle verantwortlich. Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronische Beschwerden sind an die E-Mail-Adresse **info@genosbank.de** zu adressieren.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Genossenschaftsbank Unterallgäu eG
Beschwerdestelle
Hauptstraße 10
86825 Bad Wörishofen

Form und Inhalt der Beschwerde

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, Kontonummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, welche Ziele mit der Beschwerde verfolgt werden (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Der Beschwerdeführende erhält bei schriftlich oder elektronisch eingereichten Beschwerden eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort.

Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Die Bank strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von einem Monat an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführende einen Zwischenbescheid.

Gibt die Genossenschaftsbank Unterallgäu eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können sie sich alternativ an die im Impressum genannten Institutionen wenden:

- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
- Ombudsmann der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken

Sonstiges

Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Beschwerden in Zusammenhang mit der Anlageberatung in Finanzinstrumenten sind von uns der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, zu melden.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und hier auf dieser Seite veröffentlicht.

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 in unseren Datenschutzhinweisen.