

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Volksbank Lahr eG

1. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder, Kunden und potentiellen Kunden im Mittelpunkt unseres Handelns. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Daher haben wir bereits seit Jahren eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel dieses Instrumentes ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Probleme zu beheben bzw. Fehler zu vermeiden. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Mitglieder, Kunden und potentielle Kunden, die von den Aktivitäten unseres Hauses berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden in unserer Volksbank ist der für Sie zuständige Berater verantwortlich. Die Stelle „Vertriebsmanagement“ überwacht die Beschwerdebearbeitung. Eingaben können sowohl elektronisch, schriftlich, telefonisch oder mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden senden Sie bitte an die E-Mail-Adresse:
kundenimpulsmanagement@volksbank-lahr.de

Schriftliche Beschwerden adressieren Sie bitte an folgende Postadresse: Volksbank
Lahr eG
Kundenimpulsmanagement
Schillerstr. 22
77933 Lahr

Telefonische Beschwerden melden Sie bitte unter der Tel. 07821/272-0.

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. Konto- oder Kundennummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, welche Ziele mit der Beschwerde erreicht werden sollen (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- wenn sich der Vortragende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank Lahr eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann, erhalten Sie umgehend eine Eingangsbestätigung in der von Ihnen gewünschten Form per Brief oder E-Mail.

Wir versuchen stets, Ihre Impulse 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 externer Dienstleister, ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung innerhalb von 3 Wochen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie über den Grund für die Verzögerung und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer im Rahmen eines Zwischenbescheides informieren.

Nach Abschluss der Bearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort zur Beschwerde.

Weitere Beschwerdewege:

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich alternativ an folgende Institutionen wenden:

Ombudsmann:

Kundenbeschwerdestelle beim

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR

Schellingstraße 4

10785 Berlin E-Mail:

info@bvr.de

BaFin:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Str. 108 53117

Bonn

E-Mail: poststelle@bafin.de

3. Sonstiges

(1) Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Beschwerden in Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen sind von uns der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, zu melden

(2) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

- (3) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf dieser Internetseite veröffentlicht.
- (4) 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 im Internet unter <https://www.vr-dokumente.de/dsgvo/68290000/Datenschutzhinweise.pdf>