

Information über das Beschwerdemanagement

1 Einführung – unsere Philosophie

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.

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

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

2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Volksbank Vogtland-Saale-Orla eG
Beschwerdemanagement, Jöbñitzer Straße 5, 08525 Plauen
Telefon: 03741/269-0
Telefax: 03741/269-490
E-Mail-Adresse: beschwerde@vb-vso.de

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten, siehe vorstehend unter 2.1).

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde sowie die Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung, sofern eine zeitnahe Bearbeitung nicht möglich sein sollte.

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 Dienstleistern ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen an. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund der Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht, spätestens nach 15 Arbeitstagen, informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung, möglichst innerhalb von 35 Arbeitstagen, erhalten Sie eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde. Die Erledigung der Beschwerde gegenüber dem Kunden erfolgt in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger, sofern nicht ausdrücklich eine nur mündliche Antwort verlangt wird. Abweichend davon können mündliche Beschwerden auch nur mündlich beantwortet werden, sofern der Beschwerdeführer damit einverstanden ist. Die Beantwortung wertpapierrelevanter Beschwerden erfolgt jedoch ausschließlich in Textform. Hierzu erhalten Sie immer eine Eingangsbestätigung sowie die Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung.

4 Hinweis 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.vb-vso.de/datenschutz.html>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Die Bank nimmt außerdem am Streitbeteiligungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrages für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen. Die Beschwerde ist in Textform (z.B. mittels Brief oder E-Mail) an die Schlichtungsstelle beim BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Tel. (030) 20 21 – 1639 E-Mail: schlichtung@bvr.de zu richten.