

Grundsätze für das Beschwerdemanagement

Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig!

I. Einführung – unsere Philosophie

Für uns steht die Zufriedenheit, Beratungsqualität und freundlicher Service, für unsere Mitglieder, Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Deshalb ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik oder Verbesserungsvorschläge zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Kunden sowie potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank Kirnau-Krautheim eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Nach Möglichkeit versuchen wir, die Beschwerde regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit den Mitgliedern und Kunden zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der Volksbank Kirnau-Krautheim eG zuständig.

Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an die Bank gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden richten Sie bitte an die E-Mail-Adresse: kundenbeschwerdemanagement@vb-kirnau-krautheim.de

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an folgende Adresse:

Volksbank Kirnau-Krautheim eG
Beschwerdemanagement
Hauptstr. 24
74749 Rosenberg

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

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes; Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);

- Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführende erhält spätestens nach drei Tagen eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann. Die Beantwortung erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 15 Tagen nach Beschwerdeeingang. Beschwerden in Bezug auf die Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer werden nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantwortet. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende umgehend eine Antwort und entsprechend keine Eingangsbestätigung.

(5) Gibt die Volksbank Kirnau-Krautheim eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

III. Möglichkeiten alternativer Streitbeilegungsverfahren

Die Möglichkeiten alternativer Streitbeilegungsverfahren finden Sie auf unserer Homepage unter folgendem Link:

www.vb-kirnau-krautheim.de/alternative-streitbeilegungsverfahren

Des Weiteren stellen wir Ihnen die Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung im Rahmen der Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde papierhaft zur Verfügung.

IV. 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 unter www.vb-kirnau-krautheim.de/datenschutz. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

V. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Beschwerden in Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen werden nach Prüfung ggf. der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, gemeldet.

(3) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite veröffentlicht.

DER VORSTAND

Volksbank Kirnau-Krautheim eG

Stand: August 2024