

Information über unser Beschwerdemanagement

1. Einführung – Unsere Philosophie

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Gelegentlich kann es vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Aus diesem Grund ist es uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Die Ziele unseres Beschwerdemanagements sind die Sicherstellung einer zeitnahen Bearbeitung von Kundenbeschwerden und die Weiterentwicklung unserer Qualitätsstandards. Eingehende Beschwerden begreifen wir als Chance, die Zufriedenheit unserer Kunden sicherzustellen, Schlussfolgerungen für die Bank abzuleiten und unseren Qualitätsanspruch gegenüber Ihnen gerecht zu werden.

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

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

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitbeilegung.

2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

2.1 Wo können Sie sich beschweren?

Es ist unserer Philosophie Beschwerden möglichst vor Ort und im konstruktiven Dialog zwischen dem annehmenden Mitarbeiter und dem Beschwerdeführer zu lösen. Sollte dies nicht möglich sein, ist für die Bearbeitung das Beschwerdemanagement zuständig. Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns gerichtet werden.

Wir bitten Sie Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Volksbank Nordschwarzwald eG
Beschwerdemanagement
Loßburger Str. 23
72250 Freudenstadt
beschwerde@voba-nsw.de
07441 861-0

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

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

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);

- Beschreibung des Sachverhalts;
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen;
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

2.3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Nach Einreichung Ihrer Beschwerde erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs. Von einer Eingangsbestätigung wird abgesehen, sofern die Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden kann.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an. Die konkrete Dauer der individuellen Beschwerdebearbeitung hängt insbesondere von Ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung von Dritten ab. Kann eine abschließende Antwort nicht innerhalb von drei Wochen erteilt werden, erhalten Sie einen Zwischenbescheid. Dieser beinhaltet die Gründe für die Verzögerung. Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung übermitteln wir Ihnen eine umfassende Antwort. Die Beantwortung kann auch telefonisch oder persönlich erfolgen.

3. 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 <https://www.voba-nsw.de/datenschutz.html>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

4. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Die Volksbank Nordschwarzwald eG nimmt am außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren der genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie unter <https://www.voba-nsw.de/service/rechtliche-hinweise/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html> erhalten.

5. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze zum Beschwerdemanagement werden in regelmäßigen Abständen auf Ihre Aktualität und Wirksamkeit überprüft.