

## Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Kieler Volksbank eG

### I. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für uns an erster Stelle. Es ist uns deshalb wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Anregungen und Kritik direkt zu äußern. Die angemessene und zeitnahe Bearbeitung Ihrer Beschwerde ist durch unser zentrales Qualitätsmanagement sichergestellt. Jede Reklamation gibt uns die Chance, unser tägliches Handeln zu optimieren und dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### II. Wo und wie können Sie sich beschweren?

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das zentrale Qualitätsmanagement der Kieler Volksbank eG. Beschwerden können sowohl persönlich, telefonisch, elektronisch oder per Brief an uns gerichtet werden. Unabhängig vom Zugangsweg werden alle eingehenden Beschwerden an das zentrale Qualitätsmanagement der Kieler Volksbank eG weitergeleitet.

So erreichen Sie uns:

|              |  |
|--------------|--|
| persönlich:  | direkt über Ihren Kundenberater oder in all unseren Filialen           |
| telefonisch: | direkt über Ihren Kundenberater oder unter 0431 98 02 0                |
| e-Mail:      | qualitaetsmanagement@kieler-volksbank.de                               |
| Homepage:    | www.kieler-volksbank.de / Online-Service A-Z / Beschwerde einreichen   |
| per Brief:   | Kieler Volksbank eG / Qualitätsmanagement / Europaplatz 5 / 24103 Kiel |

Für die Bearbeitung einer Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. e-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. Angabe, welche Ziele mit der Beschwerde verfolgt werden (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- ggf. Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen

Wenn Sie nicht Kunde unserer Bank sind, geben Sie bitte zusätzlich zu den o.g. Angaben Ihre Anschrift an. Wenn Sie als Vertreter/Bevollmächtigter im Auftrage einer anderen Person auftreten, fügen Sie bitte eine schriftliche Vertretungsberechtigung dieser Person bei.

### III. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Sofern eine Reklamation nicht umgehend fallabschließend bearbeitet werden kann, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang, spätestens innerhalb von 3 Wochen. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung der Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Sofern die Bank der Beschwerde nicht oder nicht vollständig stattgibt, erhalten Sie eine verständliche Begründung.

### 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 auf der Internetseite der Bank unter Digitale Welt / Online Service / Datenschutz. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

### V. Alternative Möglichkeiten der Streitbeilegung

Die Kieler Volksbank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Kunden und Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen. Die Beschwerde ist in Textform zu richten an:

|            |   |
|------------|---|
| per Brief: | Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR / Schellingstraße 4 / 10785 Berlin |
| e-Mail:    | kundenbeschwerdestelle@bvr.de   |
| Homepage:  | www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle   |

Ferner besteht im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen für Verbraucher die Möglichkeit, Streitigkeiten außergerichtlich über eine Online-Plattform beizulegen:

|           |   |
|-----------|---|
| Homepage: | <a href="https://ec.europa.eu/consumers/odr">https://ec.europa.eu/consumers/odr</a> |
|-----------|---|

Es steht dem Beschwerdeführer darüber hinaus frei, den Rechtsweg zu beschreiten.

### Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Kieler Volksbank eG veröffentlicht.