

## **Beschwerdemanagement – Grundsätze der Volksbank Staufen eG**

### **1. Vorwort**

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden wird für uns großgeschrieben. Um Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern, haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Damit verfolgen wir das Ziel, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler zu beheben bzw. um Fehler zu vermeiden. Damit wollen wir die Zufriedenheit unserer Kunden verbessern und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### **II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

Alle Mitglieder, Kunden und potentielle Kunden der Volksbank Staufen eG können Beschwerde einlegen

Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das zentrale Beschwerdemanagement zuständig. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

**Elektronisch übermittelte Beschwerden können an folgende E-Mail-Adresse adressiert werden:**

[Beschwerdemanagement@volksbank-staufen.de](mailto:Beschwerdemanagement@volksbank-staufen.de)

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Staufen eG  
Beschwerdemanagement  
Hauptstrasse 59  
79219 Staufen  
Telefon: 07633/813-0, Telefax: 07633/813-113

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, Kundennummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, welche Ziele mit der Beschwerde verfolgt werden (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung der Dienstleistung, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Der Beschwerdeführende erhält bei schriftlich oder elektronisch eingereichten Beschwerden eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort.

Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Die Bank strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von 5 Arbeitstagen an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführende einen Zwischenbescheid.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhält der Beschwerdeführende zeitnah eine umfassende Antwort auf seine Beschwerde.

Gibt die Genossenschaftsbank der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine vollständige Begründung.

Sollte der Beschwerdeführende mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so kann er sich alternativ an die im Impressum unter „Ombudsmannverfahren“ genannten Institutionen wenden.

### **III. Sonstiges**

Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Beschwerden im Zusammenhang mit der Anlageberatung in Finanzinstrumenten sind von uns der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, zu melden.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

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 unserer Internetseite unter dem Punkt Datenschutz. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Internetseite unter dem Punkt AGB, Streitbeilegungsverfahren, erhalten.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und hier auf dieser Seite veröffentlicht.

Staufen, 16.01.2019