

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Daher besteht in unserem Haus eine Beschwerdestelle, in der Maßnahmen zum Beschwerdemanagement definiert sind. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Jede Kundenbeschwerde wird individuell behandelt. Die Beschwerden werden in regelmäßigen Zeitabständen ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu identifizieren und beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Kundinnen und Kunden sowie potenzielle Kundinnen und Kunden (zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank eG, Konstanz berührt werden, können Beschwerden einreichen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist die zentrale Beschwerdestelle der Volksbank eG, Konstanz verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank eG, Konstanz gerichtet werden. Elektronisch zu übermittelnde Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

beschwerde@vobakn.de

versandt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

**Volksbank eG, Konstanz
Beschwerdemanagement
Lutherplatz 3
78462 Konstanz**

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

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Wunsches 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)

(4) Erfolgen Beschwerden direkt gegenüber einem Mitarbeiter aus Service oder Beratung, entscheidet dieser eigenverantwortlich, ob er sich selbst zur Bearbeitung in der Lage sieht, die Beschwerde erfolgreich zu bearbeiten oder die zentrale Beschwerdemanagementstelle einbindet.

(5) Der Beschwerdeführer erhält von uns in der Regel eine schriftliche Antwort, sofern die Beschwerde nicht, wie unter Punkt 4 beschrieben, von dem entgegennehmenden Mitarbeiter im Interesse des Beschwerdeführers direkt beantwortet werden kann. Wenn uns eine Klärung und Beantwortung innerhalb eines angemessenen Zeitraums nicht möglich ist, erteilen wir in der Regel eine Eingangsbestätigung oder Zwischennachricht.

(6) Gibt die Volksbank eG, Konstanz der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung. Sollte die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit des Beschwerdeführers erledigt werden, steht diesem das sogenannte Streitbeilegungsverfahren offen. Informationen hierzu finden Sie im entsprechenden Dokument „Streitbeilegungsverfahren“ unter dem Punkt AGB unserer Internetseite.

III. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Stand: 01|2019