

Information über das Beschwerdemanagement der Volksbank Ermstal-Alb eG



I. Vorwort

Die Kunden- und Mitgliederzufriedenheit steht für uns an erster Stelle. Daher ist es uns wichtig, dass Sie die Möglichkeit haben, Kritik zu äußern. Aus diesem Grund haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Unser Ziel ist eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu vermeiden und damit eine langfristige Kundenbindung und eine hohe Kundenzufriedenheit sicherzustellen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potenziellen) 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 Streitschlichtung.

II. Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

a. Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Ihr Kundenberater ist Ihr direkter Ansprechpartner für Ihr Anliegen, da er Sie am besten kennt und Ihnen am schnellsten weiterhelfen kann. Selbstverständlich dürfen Sie sich auch an jeden anderen Mitarbeiter der Volksbank wenden oder das zentrale Beschwerdemanagement kontaktieren.

Volksbank Ermstal-Alb eG
Beschwerdemanagement
Hindenburgstr. 52
72555 Metzingen

b. Form und Inhalt der Beschwerde:

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten.

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- genaue Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- ggf. Unterlagen, die zum besseren Verständnis des Sachverhalts dienen
- sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank wendet, benötigen wir eine Vertretungsberechtigung dieser Person

III. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Als Beschwerdeführer erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleistern ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

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 Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

IV. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach 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 Homepage im Impressum. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

V. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung finden Sie auf unserer Homepage.