

## **Information über das Beschwerdemanagement der**

### **Volksbank Darmstadt Mainz eG**

#### **1. Vorwort**

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für uns als Genossenschaftsbank an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Daher haben wir bereits seit vielen Jahren eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Probleme zu beheben bzw. Fehler zu vermeiden. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

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 Streitschlichtung.

#### **2. Wo und wie können Sie sich beschweren?**

##### **2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?**

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Volksbank Darmstadt Mainz eG  
Beschwerdemanagement

**Postanschrift:** Volksbank Darmstadt Mainz eG  
Beschwerdemanagement  
Neubrunnenstr. 2  
55116 Mainz

**E-Mail-Adresse:** Beschwerdemanagement@volksbanking.de

**Telefon:** 06131 148-0

**Telefax:** 06131 148-8733

##### **2.2 Form und Inhalt der Beschwerde**

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

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

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, Kundennummer)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten bzw. Formulierung Ihres Begehrens (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank Darmstadt Mainz eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

### **3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens**

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

Kann Ihre Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, so erhalten Sie an Stelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort.

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 der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister 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.

### **4. 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.volksbanking.de/datenschutz>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

### **5. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung**

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Internetseite erhalten:

<https://www.volksbanking.de/service/impressum/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html>