

Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Unser Ziel ist es, jeden Kunden von unserer Beratungs- und Servicequalität zu überzeugen. Sollten Sie einmal Grund zur Unzufriedenheit haben, setzen sich unsere Mitarbeiter in Service und Beratung sowie das Zentrale Qualitätsmanagement dafür ein, zeitnah eine angemessene Lösung zu finden. Als Volksbank Darmstadt - Südhausen eG haben wir den Anspruch uns stetig zu verbessern. Daher stehen wir neuen Ideen, Ihren Anregungen, Lob und Kritik aufgeschlossen gegenüber.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potenziellen) Kunden und soll Ihnen Antworten darauf geben, wie und wo Sie sich beschweren können und wie unser Beschwerdeprozess abläuft. Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

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

So erreichen Sie uns:



Volksbank Darmstadt – Südhausen eG
Abt. Qualitätsmanagement
Hügelstraße 8-20
64283 Darmstadt
E-Mail: qualitaetsmanagement@volksbanking.de



über unser **KundenServiceCenter** unter **06151 157-0**
über unsere **Beschwerde-Hotline** unter **06151 157-3110**



mündlich in unseren Filialen vor Ort.

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Kontonummer, Produktbezeichnung oder Serviceleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht;
- Beschreibung des Sachverhalts, inklusive dem Zeitpunkt an dem das Anliegen aufgetreten ist;
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (falls vorhanden);
- Beschreibung, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung der Dienstleistungen, Klärung von Meinungsverschiedenheit);
- Sofern Sie sich namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

So gehen wir vor:

Ihre Beschwerde bearbeiten wir so zügig wie möglich. Sofern die Klärung des Sachverhalts nicht zeitnah erfolgen kann, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit ab, ob Dritte (wie beispielsweise unseren externen Dienstleister) einbezogen werden müssen. Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung 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 eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

Alternative Streitbelegungsverfahren:

Wenn Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind, können Sie sich an eine der folgenden Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung wenden.

- Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
Fax: 030-20211908
E-Mail: Kundenbeschwerdestelle@bvr.de
- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
E-Mail: poststelle@bafin.de

Nähere Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung sowie die Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe können Sie über unsere Homepage in der Fußzeile unter Beschwerde & Lob erfahren.

Das sollten Sie sonst noch wissen:

Die Bearbeitung von Beschwerden ist unentgeltlich.

Die vorliegende Kundeninformation wird in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite [www.volksbanking.de/Beschwerde & Lob](http://www.volksbanking.de/Beschwerde%20&%20Lob) veröffentlicht.

Alle Beschwerden werden elektronisch registriert. Darüber hinaus werden Beschwerden von Privatkunden im Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, gemeldet.

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 Homepage unter in der Fußzeile www.volksbanking.de/Datenschutz. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit bezeichnen wir Personengruppen in einer neutralen Form, wobei immer weibliche als auch männliche Personen gemeint sind.

Stand: Februar 2019