

Information über das Beschwerdemanagement der Volksbank Leonberg-Strohgäu eG

1. Zielsetzung des Beschwerdemanagements der Volksbank Leonberg-Strohgäu eG

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher 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 Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe 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 Beschwerdemanagement 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?

(1) Alle unsere Mitglieder, Kunden sowie Nichtkunden die von den Geschäftsaktivitäten der Volksbank Leonberg-Strohgäu eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Volksbank Leonberg-Strohgäu eG
Zentrales Beschwerdemanagement
Römerstraße 109
71229 Leonberg
E-Mail: beschwerdemanagement@vbleos.de
Telefon: 07152 / 205 0
FAX: 07152 / 205 1205

2.2. Form und Inhalt der Beschwerde

(1) Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an die Volksbank Leonberg-Strohgäu eG gerichtet werden. Mündliche Beschwerden können Sie direkt an Ihren persönlichen Berater oder an unser KundenServiceCenter richten.

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

- Ihren Namen und Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggfs. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhaltes; Formulierung des Anliegens 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);
- Nachweis einer Vertretungsberechtigung, sofern sich der Beschwerdeführende von einer dritten Person vertreten lässt.

3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

(1) Zunächst erhalten Sie mit dieser Information eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

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. Zusätzliche Informationen:

- Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei
- Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

5. 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 auf unserer Homepage www.vbleos.de unter der Rubrik „Datenschutz“. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

6. Weitere Möglichkeiten zur außergerichtlichen Klärung von Beschwerden

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie der Anlage entnehmen.