

Kundeninformation/-Veröffentlichung über das Verfahren zum Beschwerdemanagement

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit bezeichnen wir Personengruppen in einer neutralen Form (Mitarbeiter, Kollegen), wobei wir immer sowohl weibliche als auch männliche Personen meinen.

Einführung – unsere Philosophie

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

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.

Auf diesen Wegen können Sie Ihre Beschwerde an uns tragen



Persönlich vor Ort
In einer unserer **Filialen** vor Ort



Per Telefon
Über unser **KundenServiceCenter** unter **07431/576-0**
Über Ihren persönlichen Bankberater unter der jeweiligen Nummer



Über unsere Homepage
<https://www.volksbank-albstadt.de>
Über Ihren persönlichen Onlinebanking-Zugang/ Nachricht an Ihren Berater oder über das Kontaktformular
<https://www.volksbank-albstadt.de/service/kontakt-formular.html>



Per Post
Volksbank Albstadt eG
Beschwerdemanagement
Europaplatz 1
72458 Albstadt
E-Mail: zentralervertrieb@volksbank-albstadt.de

Das benötigen wir, um eine schnelle Bearbeitung für Sie zu gewährleisten:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden)

Ablauf des Beschwerdeverfahrens:

Sollte es uns nicht möglich sein, Ihr Anliegen direkt zu klären, erhalten Sie zunächst 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 Dienstleistern ab.

Sollte die Beschwerde innerhalb von 15 Arbeitstagen nicht geklärt sein, werden wir Sie über den Grund der Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren.

Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von 30 Arbeitstagen an. Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

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.volksbank-albstadt.de/service/datenschutzhinweis-zur-website.html>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeit zur außergerichtlichen Streitschlichtung finden Sie unter <https://www.volksbank-albstadt.de/service/agb-sonderbedingungen/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html>

Das sollten Sie noch wissen:

- Alle Beschwerden werden elektronisch registriert und archiviert.
- Darüber hinaus werden Beschwerden von Privatkunden im Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht gemeldet.
- Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- Die vorliegenden Informationen werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite <https://www.volksbank-albstadt.de/service/pflichtinformationen.html> veröffentlicht.