

Information über unser Beschwerdemanagement

1 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 (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?

Egal über welchen Kanal uns Ihre Beschwerde erreicht: Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde erfolgt durch unser zentrales und unabhängiges Beschwerdemanagement. Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten.

Sie haben folgende Möglichkeiten, uns Ihre Beschwerde zu übermitteln:

- Persönlich in Ihrer Bankfiliale
- Telefonisch an unser Multi-Kontakt-Center: 0351/8131-0
- Per Telefax: 0351/8131-1131
- Elektronisch an: info@vbddbz.de
- Per Online-Banking als Mitteilung an unsere Bank
- Schriftlich an:

Volksbank Dresden-Bautzen eG

Beschwerdemanagement

Georgenstraße 6

01097 Dresden

Damit wir auf Ihr Anliegen korrekt eingehen können, unterstützen Sie uns, indem Sie folgende Angaben machen:

- Vollständige Kontaktdaten (Vorname, Nachname, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Konkrete Beschreibung Ihres Anliegens und des Sachverhaltes bzw. des Produktes/der Serviceleistung, auf die sich die Unzufriedenheit bezieht incl. Zeitpunkt;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie 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 15 Arbeitstagen 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

www.vbddbz.de/datenschutzhinweis

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5 Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und der Klageerhebung

Manchmal braucht es einen Dritten

Sind Sie mit der Beschwerdelösung durch uns nicht zufrieden, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Beschwerde an eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung weiterzuleiten oder eine zivilrechtliche Klage einzuleiten.

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie auf unserer Internetseite unter „Pflichtinformationen“ einsehen.

Die Bearbeitung Ihrer Beschwerden ist für Sie selbstverständlich kostenfrei. Diese Ihnen vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Ihr

Vorstand der Volksbank Dresden-Bautzen eG

Dresden, den 29.01.2019