

Kundeninformation/-Veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

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.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Alle eingehenden Beschwerden werden unvoreingenommen geprüft und bearbeitet. Des Weiteren erfolgt eine Auswertung der eingehenden Beschwerden, um mögliche Versäumnisse und Unzulänglichkeiten im Geschäftsbetrieb aufzudecken und zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen und unsere Qualitätsstandards fortlaufend verbessern.

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?

2. Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1. Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Als Beschwerde verstehen wir jede Äußerung der Unzufriedenheit, die an unsere Bank im Zusammenhang mit unserer Geschäftstätigkeit gerichtet wird. Der Begriff „Beschwerde“ ist dabei nicht zwingend erforderlich.

Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Volksbank Chemnitz eG verantwortlich.

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde(n) an nachstehende Anschrift zu senden/einzureichen:

Volksbank Chemnitz eG
Beschwerdemanagement
Innere Klosterstr. 15, in 09111 Chemnitz
Telefon: 0371/4903-0, Telefax: 0371/6761221

Elektronische Beschwerden können an nachfolgende E-Mail-Adresse:

beschwerdemanagement@volksbank-chemnitz.de

oder als Nachricht im gesicherten Bereich der eBanking-Anwendung übermittelt werden.

2.2. Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).

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

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Konkrete Beschreibung des Sachverhalts;
- Formulierung des Anliegens bzw. Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

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.

Die Beantwortung von Beschwerden erfolgt je nach Komplexität im Regelfall innerhalb von 15 Geschäftstagen.

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.

Beschwerden in Bezug auf die Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstenutzer werden nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantwortet.

Beschwerden, die das Wertpapiergeschäft betreffen, werden objektiv geprüft, ob eine bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) anzeigepflichtige Beschwerde vorliegt.

Sofern dies zutrifft, erfolgt eine entsprechende Meldung an das Melderegister der BaFin innerhalb von 6 Wochen.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

Gibt die Volksbank Chemnitz eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

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 auf unserer Internetseite der Bank unter ‚Datenschutzhinweise‘. 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 unserer Internetseite der Volksbank Chemnitz eG unter ‚Pflichtinformationen‘ ‚Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung‘ erhalten.

6. Sonstiges

- Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- Die vorliegenden Kundeninformationen/-Veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung werden in regelmäßigen Abständen überprüft und aktualisiert.
- Diese Kundeninformationen sind auf der Internetseite der Volksbank Chemnitz eG unter ‚Pflichtinformationen‘ zu finden.

Chemnitz, 22. Juli 2019