

## Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, unseren Mitgliedern und (potentiellen) Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten. Ziel unseres zentralen Beschwerdemanagements ist es, Ihre Beschwerden möglichst zeitnah, individuell und dem Anliegen entsprechend zu bearbeiten – egal über welchen Kontaktweg Sie Ihr Anliegen gegenüber uns äußern. Ebenso analysieren wir eingehende Beschwerden, um auftretende Fehler zu beheben und künftig zu vermeiden. Das Beschwerdemanagement ist Teil des Vorstandsstabs der Volksbank Freiburg. Mit unserem Beschwerdemanagement unterstützen wir das Ziel, Ihre Kundenzufriedenheit und Ihr Vertrauen dauerhaft sicherzustellen.

## Wo und wie können Sie Ihr Anliegen an uns adressieren?

Verantwortlich für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement. Die Beschwerdebearbeitung erfolgt selbstverständlich kostenfrei. Sie erreichen uns wie folgt:

schriftlich	elektronisch
Volksbank Freiburg eG Abteilung Vorstandsstab Bismarckallee 10 79098 Freiburg im Breisgau	beschwerde@volksbank-freiburg.de

Selbstverständlich können Sie sich auch jederzeit an unsere Mitarbeitenden vor Ort oder telefonisch über das KundenServiceCenter der Volksbank Freiburg unter 0761-21 82-11 11 an uns wenden.

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten. Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

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

## Wie erfolgt die Bearbeitung Ihres Anliegens in unserem Haus

Für den Fall, dass der von Ihnen geäußerte Sachverhalt nicht kurzfristig abschließend mit Ihnen geklärt werden kann, erhalten Sie innerhalb von 3 Werktagen eine schriftliche Eingangsbestätigung von uns. Die Bearbeitungsdauer Ihres Anliegens ist abhängig von der Komplexität des Sachverhaltes. Sie erhalten möglichst umgehend – spätestens jedoch innerhalb von 15 Werktagen – eine abschließende Antwort von unserem Haus. Dauert die Bearbeitung länger als 15 Werktage, so informieren wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung. 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. Sollten wir Ihrer Forderung nicht (vollständig) nachkommen, so begründen wir Ihnen dies schlüssig und nachvollziehbar.

## 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.<sup>1</sup> Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

## Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung finden Sie auf unserer Homepage.<sup>2</sup> Bei Bedarf senden wir Ihnen die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung auch gerne zu.

<sup>1</sup> <https://www.volksbank-freiburg.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

<sup>2</sup> <https://www.volksbank-freiburg.de/service/rechtliche-hinweise/impressum/ombudsmann.html>