

## **Kundeninformation/-Veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung**

Stand: 29. November 2019

### **Information über unser Beschwerdemanagement<sup>1</sup>**

#### **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. In diesem Fall sprechen Sie uns bitte 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?**

##### **2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?**

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Volksbank Breisgau-Markgräflerland eG  
Beauftragtenwesen  
Max-Immelmann-Allee 15  
Tel: 07634 401-0, Fax: 07634 401-2309  
[beschwerdemanagement@vbbm.de](mailto:beschwerdemanagement@vbbm.de)

##### **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 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).

---

<sup>1</sup> In Umsetzung von BT 12.1.3, Tz. 6 und 7 MaComp und Tz. 19 und 20 MaBeMa.

### **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 unsere externen Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von 15 Tagen nach Eingang der Beschwerde an.

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

Sofern innerhalb dieses Zeitraums ausnahmsweise keine Antwort möglich ist, wird die Bank eine vorläufige Stellungnahme abgeben und die Gründe für die Verzögerung benennen. Gibt die Bank der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine eindeutige und 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 unter [www.volksbank-breisgau-markgraeflerland.de/datenschutz](http://www.volksbank-breisgau-markgraeflerland.de/datenschutz). 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 unsere Homepage unter [www.volksbank-breisgau-markgraeflerland.de/ombudsmann](http://www.volksbank-breisgau-markgraeflerland.de/ombudsmann) erhalten.