

Information über unser Beschwerdemanagement

Stand 23.11.2020

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?

2. Wo und wie können Sie sich beschweren?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Vereinigte Volksbanken eG
Beschwerdemanagement
Friedrich-List-Platz 1, 71032 Böblingen

Telefon 07031 864 2205; Telefax 07031 864 92205
E-Mail: kundenservice@diebank.de

oder

Telefon 07121 314-3499; Telefax 07031 864 92205
E-Mail: kundenservice@diebank.de

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich unter den oben genannten Kontaktdaten an uns richten.

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

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggfs. E-Mail-Adresse, ggfs. Kontonummer),
 - Beschreibung des Sachverhalts,
 - Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten sowie
-
- 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.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Bankarbeitstagen ab Eingang der Beschwerde 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 und 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 unter www.diebank.de/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 unsere Internetseite unter www.diebank.de/content/f0032-0/internetneu_3/website/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren erhalten.