

# Information über unser Beschwerdemanagement

## 1. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Anregungen und Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben.

Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

## 2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- a) Alle Mitglieder, Kunden und Nichtkunden, die von den Geschäftsaktivitäten der VR Bank Schwäbischer Wald eG berührt werden, können Beschwerde einlegen. Sie werden im Folgenden als Beschwerdeführer bezeichnet.
- b) Für die Bearbeitung der Beschwerden ist die Beschwerdestelle der VR Bank Schwäbischer Wald eG verantwortlich. Beschwerden können mündlich, schriftlich oder auch elektronisch an die VR Bank Schwäbischer Wald eG gerichtet werden:

VR Bank Schwäbischer Wald eG  
Beschwerdemanagement  
Gottlob-Bauknecht-Platz 5  
73642 Welzheim  
Telefon: 07182 80090  
Telefax: 07182 8009999  
E-Mail: [info@vrbsw.de](mailto:info@vrbsw.de)

- c) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
  - Name des Beschwerdeführers sowie die vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
  - Beschreibung des Sachverhalts
  - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
  - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen
  - den Nachweis einer Vertretungsberechtigung, sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die VR Bank Schwäbischer Wald eG wendet.

- a) Nach Eingang der Beschwerde verschickt die VR Bank Schwäbischer Wald eG eine Eingangsbestätigung an den Beschwerdeführer. Kann die Beschwerde umgehend abschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- b) Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an.
- c) 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.
- d) Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

### **3. Sonstiges**

- a) Die Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführer kostenfrei.
- b) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

### **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

<https://www.vrbsw.de/service/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

### **5. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung**

Die VR Bank Schwäbischer Wald eG nimmt am Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil.

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie auf unserer Homepage unter

<https://www.vrbsw.de/service/service/rechtliche-hinweise/impressum.html>

oder

<https://www.vrbsw.de/service/service/rechtliche-hinweise/impressum/ombudsmann.html>

erhalten.

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.