

## **Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Volksbank Riesa eG**

### **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?

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 Riesa eG**  
**Beschwerdemanagement**  
**Hauptstraße 87**  
**01587 Riesa**

Weitere Kontaktmöglichkeiten:

**TelNr. 03525 / 702 217**

**FaxNr. 03525 / 702 100**

**E-Mail** an [Beschwerdemanagement@volksbank-riesa.de](mailto:Beschwerdemanagement@volksbank-riesa.de)

**WhatsApp Nachricht** von unserer Homepage [www.volksbank-riesa.de](http://www.volksbank-riesa.de) oder

als **Nachricht im gesicherten Bereich Ihrer E-Banking Anwendung**

#### **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:

- vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);

- konkrete Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, etc.);
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

### **3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens**

Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie von uns eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann.

Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, erhalten Sie anstelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort.

Die Beantwortung der Beschwerden 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 15 Arbeitstagen 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.

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 und angemessen untersucht und mögliche Interessenskonflikte identifiziert, 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.

### **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-riesa.de](http://www.volksbank-riesa.de) / Datenschutz / Datenschutzhinweise zur Website. 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 [www.volksbank-riesa.de](http://www.volksbank-riesa.de) / Impressum / Link zum Ombudsmannverfahren bzw. OS-Plattform erhalten.

### **6 Sonstiges**

- Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- Die vorliegende Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung wird in regelmäßigen Abständen überprüft und aktualisiert.
- Die Kundeninformation ist auf der Internetseite der Volksbank Riesa eG unter ‚Pflichtinformationen‘ zu finden.

Ihre