

Beschwerdemanagement-Grundsätze der VR Bank Lausitz eG

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Das primäre Ziel der VR Bank Lausitz eG ist es, die Kundenbetreuung so zu gestalten, dass es kaum oder im Idealfall - keinen Anlass zur Unzufriedenheit gibt. Es ist uns aber auch wichtig, unseren Mitgliedern und Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge zu geben. 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 von uns ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der VR Bank Lausitz eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement der VR Bank Lausitz eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die VR Bank Lausitz eG gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können Sie an die nachfolgende E-Mail-Adresse senden:

posteingang@vrblausitz.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

VR Bank Lausitz eG
Beschwerdemanagement
Sandower Straße 6-10
03044 Cottbus

- (3) Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir die nachfolgenden Angaben:
 - Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
 - Beschreibung des Sachverhaltes
 - Formulierung Ihres Anliegens und des Grundes Ihrer Beschwerde, sowie Ihres Wunsches an uns zur Behebung der Ursachen oder des Fehlers (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
 - Falls erforderlich reichen Sie uns bitte Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden) ein, damit wir den Sachverhalt zeitnah in Ihrem Sinne klären können.
 - Sofern Sie sich als Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an uns wenden, benötigen wir von Ihnen eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

- (4) Der Beschwerdeführende erhält von uns zeitnah eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhalts nicht unmittelbar erfolgen kann. Die Beantwortung erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 15 Tagen nach Beschwerdeeingang.

Beschwerden in Bezug auf die Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer werden nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantwortet.

- (5) Können wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig stattgeben, erhalten Sie von uns eine verständliche Begründung.

III. Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten

Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe

Die Bank nimmt am Ombudsmannverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Kunden genossenschaftlicher Banken haben die Möglichkeit, Streitigkeiten mit ihrer Bank außergerichtlich und ohne Kostenrisiko durch einen unabhängigen Schlichter klären zu lassen. Grundlage des Ombudsmannverfahrens ist die "Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe".

Der Kunde richtet seine Beschwerde in Textform unter kurzer Schilderung des Sachverhaltes und unter Beifügung von Kopien der notwendigen Unterlagen an die

Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen
Volksbanken und Raiffeisenbanken • BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin

oder per Mail an: kundenbeschwerdestelle@bvr.de.

IV. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde ist für Sie selbstverständlich kostenfrei.
(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und bei Bedarf angepasst.
(3) Dieses Informationsblatt ist auf unserer Homepage unter Pflichtinformationen zu finden.