

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Erfurter Bank eG

Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder, Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und uns auf Schwachstellen und Verbesserungspotenzial hinzuweisen. Wir haben daher in unserer Bank 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 dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Erfurter Bank eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde erfolgt durch unser zentrales und unabhängiges Beschwerdemanagement. Sie haben folgende Möglichkeiten, uns Ihre Beschwerde zu übermitteln:

- Persönlich in Ihrer Bankfiliale
- Telefonisch unter 0361/6579-0
- Per Telefax: 0361/6579-100
- Elektronisch an info@erfurter-bank.de
- Schriftlich an:

Erfurter Bank eG
Beschwerdemanagement
Meister-Eckehart-Str. 3
99084 Erfurt
Telefon: 0361/6579-0
Telefax: 0361/6579-100

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir, sofern noch nicht erfolgt, die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten (Vorname, Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- konkrete Beschreibung Ihres Anliegens und des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)

Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde zeitnah abschließend bearbeitet werden, erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Um Ihre Beschwerde individuell und vollumfänglich prüfen und bearbeiten zu können, benötigen wir je nach

Komplexität des Sachverhaltes eine angemessene Zeit. Sollte sich die abschließende Beantwortung Ihrer Beschwerde verzögern, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid, mit dem wir Sie über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Dauer bis zur endgültigen Klärung informieren.

Gibt die Erfurter Bank eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

Sind Sie mit der Beschwerdelösung durch uns nicht zufrieden, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Beschwerde an eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung weiterzuleiten oder eine zivilrechtliche Klage einzuleiten. Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten besteht daher für Sie die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe einzubeziehen. (<https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>).

Die Beschwerde ist in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder eMail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, eMail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

Besteht eine Streitigkeit aus dem Zahlungsdiensterecht besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen mit Blick auf Aktualität und Wirksamkeit überprüft.