

Grundsätze zum Beschwerdemanagement

Die Bearbeitung von Kundenbeschwerden erfolgt entsprechend den nachfolgend definierten Grundsätzen:

1. Beschwerden können vom Kunden über seinen Kundenberater, das TelefonServiceCenter, die Internetseite der Bank oder auch direkt beim Beschwerdemanagement der Bank eingereicht werden.
2. Der Kunde kann seine Beschwerde mündlich (persönlich oder telefonisch) oder schriftlich (Brief, Fax, E-Mail, E-Postfach-Mitteilung) äußern.
3. Kontaktdaten des zentralen Beschwerdemanagements der Bank:
Volksbank Pforzheim
Beschwerdemanagement
Westliche Karl-Friedrich-Str. 53
75172 Pforzheim
Telefon: (07231) 184-1290
Telefax: (07231) 184-8800
Internet: www.vbpf.de
4. Im Kundeninteresse wird die sofortige Klärung und Regulierung von Kundenbeschwerden angestrebt. Über Beschwerden, die aufgrund des komplexen Sachverhaltes nicht sofort geklärt werden können, erhält der Kunde am 3. Arbeitstag einen Zwischenbescheid.
5. Die Beantwortung der Kundenbeschwerden erfolgt durch das zentrale Beschwerdemanagement im Allgemeinen in schriftlicher Form. Der Kunden erhält dabei Informationen zur Klärung und Regulierung der Beschwerde.
6. Der Kunden hat die Möglichkeit seine Beschwerde gemäß den veröffentlichten Streitbeilegungsgrundsätzen auch an folgende Verbraucherschlichtungsstellen zu richten:

Deutsche Bundesbank, Wilhelm-Epstein-Straße 14, 60431 Frankfurt,
E-Mail: schlichtung@bundesbank.de

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn,
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung bereit.