

## **Grundsätze Beschwerdemanagement der DZB BANK GmbH**

### **I. Vorwort**

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden steht für uns an erster Stelle. Um Ihnen die Möglichkeit zur Kritikäußerung zu geben, haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet, welche Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorsieht.

Ziel des 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 die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### **II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

(1) Alle Kundinnen und Kunden sowie potenzielle Kundinnen und Kunden sowie Sicherungsgeber (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der DZB BANK GmbH berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Verantwortlich für die Bearbeitung von Beschwerden ist die Beschwerdestelle der DZB BANK GmbH. Beschwerden können sowohl elektronisch, schriftlich oder auch mündlich an uns gerichtet werden.

Bei Beschwerden wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenbetreuer bzw. Ansprechpartner oder an folgende Adresse:

DZB BANK GmbH  
Beschwerdemanagement  
Nord-West-Ring Straße 11  
63533 Mainhausen  
[Beschwerdemanagement@dzbank.de](mailto:Beschwerdemanagement@dzbank.de)

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden wie Name, Anschrift, Adresse, Telefonnummer und ggf. E-Mail-Adresse
- eine Beschreibung 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)

(4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

(5) Gibt die DZB BANK GmbH der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

### **III. Außergerichtliche Streitschlichtung**

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>).

Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

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

Weitere Informationen zum Thema Beschwerdemanagement und Streitschlichtung finden Sie auf unserer Homepage [www.dzb-bank.de/](http://www.dzb-bank.de/) unter dem Punkt „Impressum“.

### **IV. Sonstiges**

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.