

# Kundeninformation zum Zufriedenheitsmanagement

## I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Zufriedenheitsmanagement vorgesehen. Ziel unseres Zufriedenheitsmanagements 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.

## II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Leipziger Volksbank berührt werden, können Beschwerde einlegen.
2. Nach Möglichkeit versuchen wir, die Beschwerde regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit den Mitgliedern und Kunden zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Zufriedenheitsmanagement der Leipziger Volksbank zuständig.
3. Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an die Bank gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden richten Sie bitte per Kontaktformular an uns oder an die E-Mail-Adresse:

**[Anliegen@Leipziger-Volksbank.de](mailto:Anliegen@Leipziger-Volksbank.de)**

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

**Leipziger Volksbank – Zufriedenheitsmanagement –  
Schillerstraße 3, 04109 Leipzig**

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten
  - (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
  - Beschreibung des Sachverhaltes;
  - Formulierung Ihres Anliegens und der Grund Ihrer Beschwerde sowie Ihr Wunsch an uns zur Behebung der Ursachen 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 im Namen des Beschwerdeführenden und im Auftrage einer anderen Person an uns wenden, benötigen wir von Ihnen einen Nachweis der Vertretungsberechtigung dieser Person.
3. Sie erhalten von uns zeitnah eine Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde. Ebenso sind wir bemüht, je nach Komplexität der Beschwerde, Ihnen eine zeitnahe Beantwortung Ihrer Beschwerde und möglichst eine Lösung des Sachverhalts zukommen zu lassen bzw. mit Ihnen abzustimmen. Ist dies nicht möglich, erhalten Sie einen Zwischenbescheid. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie an Stelle der Eingangsbestätigung direkt eine Antwort.
  4. Können wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig stattgeben, erhalten Sie von uns eine verständliche Begründung.

## III. Sonstiges

Die Bearbeitung Ihrer Beschwerden ist für Sie selbstverständlich kostenfrei. Diese Ihnen vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.