

## **Beschwerdemanagement-Grundsätze der Kurhessischen Landbank eG**

### ***I. Vorwort***

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Es wurde daher ein Beschwerdemanagement eingerichtet, dessen Ziel es ist, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingehende Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler zu vermeiden oder Probleme zu beheben. Hiermit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit erreichen und eine langfristige, vertrauensvolle Kundenbindung sicherstellen.

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

#### Beschwerdeeinreichung

(1) Alle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Kurhessischen Landbank eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Formvorschrift. Beschwerden können sowohl schriftlich, mündlich bzw. auf elektronischem Weg an die Kurhessische Landbank eG gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

[beschwerde@kurhessische-landbank.de](mailto:beschwerde@kurhessische-landbank.de)

übermittelt werden. Diese werden umgehend an den Vorstand weitergeleitet.

Schriftliche Beschwerden sind an folgende Stelle zu richten:

Kurhessische Landbank eG  
Vorstand  
Wolfsschlucht 15  
34117 Kassel

## Beschwerdebearbeitung

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

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Name, Adresse, Telefonnummer, ggfs. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit, ...)
- evtl. Einreichung von Kopien, die dem Verständnis des Vorgangs dienen
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Kurhessische Landbank eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

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

(5) Gibt die Kurhessische Landbank eG der Beschwerde nicht oder nicht in vollem Umfang statt, erhält der Beschwerdeführende eine entsprechende Begründung.

### **III. Hinweise zum Datenschutz**

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter <https://www.kurhessische-landbank.de/service/datenschutz.html>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

#### **IV. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung**

Sollten Sie mit dem abschließenden Bearbeitungsergebnis der Kurhessischen Landbank eG nicht einverstanden sein, können Sie sich im Wege eines außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahrens an folgende Institutionen wenden:

- (1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe  
Die Kurhessische Landbank eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Kurhessischen Landbank eG besteht für Sie die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe zu wenden. 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 zum Beispiel mittels Brief, Fax oder E-Mail an die Kundenbeschwerdestelle des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten.

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin  
Telefax: + 49 (0) 30 2021 1908  
E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

- (2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)  
Sollte Hintergrund der Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften bzw. gesetzliche Normen sein, können Sie die Beschwerde auch direkt an die BaFin richten.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn  
Telefax + 49 (0) 228 4108-1550  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

- (3) Europäische Kommission  
Die Europäische Kommission hat eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## **V. Sonstiges**

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Es erfolgt in regelmäßigen Abständen eine Überprüfung der vorliegenden Grundsätze.

Ihre Kurhessische Landbank eG