

## **Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung der GENO BANK ESSEN eG**

### **1. Einführung – unsere Philosophie**

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden,

Ihre Zufriedenheit ist das, was uns antreibt. Für Ihre finanziellen Angelegenheiten stehen wir stets mit unseren Finanzprodukten, unserer fachlichen Kompetenz und unserem kundenorientierten Service für Sie bereit. Es ist unser klar definiertes Ziel, Sie in jedem dieser Bereiche partnerschaftlich zu beraten und zu begleiten.

Dennoch besteht immer die Möglichkeit, dass einmal etwas nicht Ihren Vorstellungen oder Wünschen entsprechend verläuft. Auch in diesem Fall wollen wir ohne Wenn und Aber für Sie da sein. Sollte also etwas nicht zu Ihrer vollsten Zufriedenheit verlaufen, so bieten wir Ihnen die Möglichkeit, uns frei und offen darüber zu unterrichten. Durch eine offene Kommunikation erlangen wir das notwendige Wissen zu Ihrer Sicht der Dinge. Nur mit diesen Informationen können wir reagieren und angemessen handeln, um unsere gemeinsame Geschäftsbeziehung wieder auf Erfolgskurs zu bringen.

Wir bitten Sie daher die Mitteilungsmöglichkeiten zu Kritik, Anregungen oder auch Verbesserungsvorschlägen auszuschöpfen. Um Ihnen die Wege und den zeitlichen Aufwand hierfür so gering wie möglich zu gestalten, bieten wir Ihnen eine Vielzahl von Übermittlungswegen.

### **2. Wo und wie können Sie sich beschweren?**

#### **2.1. Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?**

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten.

So erreichen Sie uns:

- persönlich: Direkt über Ihre Berater oder in allen unseren Filialen
- telefonisch: Direkt über Ihren Berater oder unter 0201 5603-0
- E-Mail: [beschwerde@genobank.de](mailto:beschwerde@genobank.de)
- schriftlich: GENO BANK ESSEN eG, Am Waldthausenpark 4, 45127 Essen

## 2.2. Form und Inhalt der Beschwerde

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- aussagekräftige Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung Ihres Wunsches an uns zur Behebung der Ursachen/ des Fehlers (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Vertretungsberechtigung der betroffenen Person, sofern Sie sich namens und im Auftrage einer anderen Person an uns wenden

## 3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Unabhängig vom Eingangskanal werden alle eingehenden Beschwerden zentral an das Beschwerdemanagement der GENO BANK ESSEN eG weitergeleitet. Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde. Sollten wir Ihrem Anliegen nicht nachkommen können, werden wir Ihnen die Gründe für unsere Entscheidung darlegen.

#### 4. 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.genobank.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

#### 5. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung finden Sie unter:

<https://www.genobank.de/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html>

Freundliche Grüße

Ihre GENO BANK ESSEN eG

(Stand: September 2021)