

Volksbank eG Bad Laer-Borgloh-Hilter-Melle

Beschwerdemanagement-Grundsätze

1. Vorbemerkungen

Die Qualität unserer Dienstleistungen, unseres Services und Ihre Zufriedenheit stehen für uns an oberster Stelle.

Beschwerden sehen wir als eine Chance zur Verbesserung unseres Hauses und der Kundenbeziehung. Wir haben daher ein Beschwerdemanagement eingerichtet. Ziel ist es, Ihre Reklamation erfolgreich zu behandeln und die daraus resultierenden Chancen aktiv zu nutzen.

Die nachfolgenden Informationen sollen Ihnen, als (potenziellen) Kunden, Antworten auf folgende Fragestellung geben:

Wie gehen Sie mit Beschwerden um?

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

2. Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Volksbank eG Bad Laer-Borgloh-Hilter-Melle
Beschwerdemanagement
Bielefelder Straße 16
49176 Hilter am Teutoburger Wald
info@voba-eg.de

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

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

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhalts sowie der Zeitpunkt des Auftretens
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Volksbank eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

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 wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab.

Sollte die Bearbeitung längere Zeit in Anspruch nehmen, 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.

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.voba-eg.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Wir nehmen am Streitschlichtungsverfahren der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Sie alternativ die Möglichkeit, den Ombudsmann für die Genossenschaftliche Finanzgruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die Sie auf der vorgenannten Internetseite finden.

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 zu richten.

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung erhalten Sie unter:

<https://www.voba-eg.de/service/rechtliche-hinweise/pflichtinformationen.html>

Ihre

Volksbank eG
Bad Laer-Borgloh-Hilter-Melle

Stand: 17.08.2020