Kundeninformation zum Beschwerdemanagement

der Volksbank Gronau-Ahaus eG

[Stand: 08.09.2025]

I. Beschwerdemanagement-Grundsätze der Volksbank Gronau-Ahaus eG

Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sind Schlüsselfaktoren für den Erfolg unserer Bank. Das primäre Ziel der Volksbank Gronau-Ahaus eG ist es, die Kundenbetreuung so zu gestalten, dass es kaum - oder im Idealfall - keinen Anlass zur Unzufriedenheit und Kritik gibt. Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns aber auch wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern.

Kundenbeschwerden werden von uns als Chance zur Verbesserung unserer Qualität angesehen. Wir haben daher eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung Ihrer Kundenbeschwerde sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden von uns ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir Ihre Zufriedenheit und eine langfristige und gute Kunde-Bank-Beziehung in Ihrem Sinne gewährleisten.

Des Weiteren informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung und der Möglichkeit zur Klageerhebung.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Kunden und potenzielle Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen) können Beschwerden einlegen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist unsere zentrale Beschwerdemanagementfunktion. Beschwerden können Sie sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an unser Haus richten.

Für elektronisch übermittelte Beschwerden können Sie unser E-Mail beschwerde@vbga.de nutzen.

Bei schriftlichen oder telefonischen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Gronau-Ahaus eG
Beschwerdemanagement
Neustr. 42-46
48599 Gronau
Telefon: 02562 914-0

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir die nachfolgenden Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung Ihres Anliegens und des Grundes Ihrer Beschwerde sowie Ihres Wunsches an uns zur Behebung der Ursachen oder 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 als Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an uns wenden, benötigen wir von Ihnen eine Vertretungsberechtigung dieser Person mit entsprechendem Nachweis

Nach Einreichung Ihrer Angaben erhalten sie von uns zeitnah eine Eingangsbestätigung zu Ihrer Beschwerde. Ebenso sind wir bemüht, je nach Komplexität Ihrer Beschwerde oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter - wie beispielsweise unsere externen Dienstleister -, Ihnen eine zeitnahe Beantwortung Ihrer Beschwerde und möglichst Lösung des Sachverhaltes zukommen zu lassen bzw. mit Ihnen abzustimmen. Kann die Beschwerde direkt und fallabschließend geklärt werden, so erhalten Sie an Stelle der Eingangsbestätigung ein Antwortschreiben. Die Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontaktes erfolgen. Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb 15 Tagen an. Können wir den im Rahmen eines Beschwerdevorgangs dargelegten Anspruch nicht oder nicht vollständig entsprechen, werden wir dieses im Rahmen einer Zwischennachricht mit einer verständlichen Begründung darlegen.

III. Sonstiges

Die Bearbeitung Ihrer Beschwerden ist für Sie selbstverständlich kostenfrei.

Alle Einzelheiten zu Beschwerden werden gemäß den geltenden gesetzlichen Regelungen elektronisch aufgezeichnet und für mindestens 5 Jahre aufbewahrt.

Diese, Ihnen vorliegenden, Beschwerdemanagement-Grundsätze werden von uns in regelmäßigen Abständen überprüft und bei Bedarf angepasst.

Informationen über die Möglichkeit der Beilegung von Streitigkeiten finden Sie auf der Internetseite der Bank (www.vbga.de) unter dem Suchbegriff „Streitbeilegungsverfahren“.

Informationen nach den Artikeln 13,14 und 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 auf der Internetseite der Bank (www.vbga.de) unter dem Suchbegriff „Datenschutzhinweise“.

Ihre Volksbank Gronau-Ahaus eG