

1. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sind Schlüsselfaktoren für den Erfolg unserer Bank. Es ist uns wichtig, unseren Mitgliedern und Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik und Verbesserungsvorschläge zu äußern.

Wir haben daher eine zentrale Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement eingeführt. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- 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?

Alle Mitglieder und Kunden sowie potenzielle Mitglieder und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten unserer Bank berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der Volksbank Ochtrup-Laer eG zuständig.

Sie haben folgende Möglichkeiten, mit uns Kontakt aufzunehmen:

- | | |
|---------------|---|
| Persönlich: | bei Ihrem Berater |
| Telefonisch: | 02553 728-0 |
| Elektronisch: | beschwerdemanagement@vbol.de
oder direkt über unsere Homepage (www.vbol.de - Lob & Anregungen mitteilen) |
| Schriftlich: | Volksbank Ochtrup-Laer eG
Beschwerdemanagement
Bergstraße 6
48607 Ochtrup |

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben von Ihnen:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)

3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann bzw. hierzu eine gesetzliche oder aufsichtsrechtliche Verpflichtung besteht.

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.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung innerhalb von drei Wochen 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.

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 auf unserer Internetseite www.vbol.de unter der Rubrik Datenschutz. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5. Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Homepage www.vbol.de unter Impressum „Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung“ erhalten. Bei Bedarf senden wir Ihnen das Informationsblatt auch gerne zu.

6. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegende Information über unser Beschwerdemanagement wird in regelmäßigen Abständen überprüft.

Ihre
Volksbank Ochtrup-Laer eG