

# Kundeninformation/-Veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

[Stand: 10/2021]

## Information über unser Beschwerdemanagement

### 1 Einführung – unsere Philosophie

*Wenn es einen Weg gibt, etwas besser zu machen: Finde ihn - (Thomas Alva Edison 1931)*

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

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?

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

Ansprechpartner für Ihre Beschwerden ist Ihr Berater.

Sofern Sie keinen Berater haben bzw. dieser Ihnen nicht bekannt ist, stehen Ihnen mehrere Möglichkeiten für eine Kontaktaufnahme zur Verfügung.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die folgende E-Mail-Adresse geschickt werden:

[QM@vbank.de](mailto:QM@vbank.de)

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Vereinigte Volksbank eG Bramgau Osnabrück Wittlage  
Qualitätsmanagement  
An der Netter Heide 1, 49090 Osnabrück

Mündliche Beschwerden können Sie jedem unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter persönlich an unseren Filialstandorten vortragen, wobei wir schriftliche Eingaben per E-Mail oder Brief begrüßen.

## 2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).

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;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

## 3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Kann Ihre Beschwerde nicht sofort erledigt werden, erhalten Sie zunächst eine Eingangsbestätigung. 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 spätestens 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 unter:

<https://www.vbank.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 erhalten Sie

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