

## **Information über unser Beschwerdemanagement**

### **I. Vorwort**

Wir sind erst zufrieden, wenn unsere Kunden es auch sind. Sollten wir Ihnen einmal Anlass zur Kritik geben, bitten wir Sie diese auch zu äußern. Hierfür haben wir für Sie eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Damit wollen wir eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherstellen. Durch Ihre Rückmeldungen ist es uns möglich, Fehler zu erkennen und zu beheben.

### **II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

(1) Alle Kundinnen und Kunden sowie potenzielle Kundinnen und Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank in Schaumburg und Nienburg eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Volksbank in Schaumburg und Nienburg eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

[Lob-Kritik@vb-isun.de](mailto:Lob-Kritik@vb-isun.de)

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank in Schaumburg und Nienburg eG  
Zentrale Beschwerdestelle  
Marktplatz 1  
31675 Bückeberg

Selbstverständlich können Sie sich auch jederzeit an Ihren Ansprechpartner vor Ort oder telefonisch über das KundenDirektTeam der Volksbank in Schaumburg und Nienburg eG unter 05751 405-0 an uns wenden.

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;

- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Volksbank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Für den Fall, dass der von Ihnen geäußerte Sachverhalt nicht taggleich abschließend mit Ihnen geklärt werden kann, erhalten Sie innerhalb von 3 Bankarbeitstagen eine schriftliche Eingangsbestätigung von uns. Die Bearbeitungsdauer Ihrer Beschwerde/ Ihres Anliegens ist abhängig von der Komplexität des Sachverhaltes. Sie erhalten möglichst umgehend spätestens jedoch innerhalb von 3 Wochen eine abschließende Antwort von unserem Haus. Wenn die Beschwerde aus Gründen, die die Bank nicht zu vertreten hat, nicht abschließend bearbeitet ist, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid. Dieser Bescheid informiert über die Gründe der Verzögerung und gibt an, wann die Prüfung der Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen ist. Fallabschließend erfolgt die Bearbeitung der Beschwerde in maximal 35 Bankarbeitstagen, soweit die Gründe für die Verzögerung nicht zu vertreten sind.

(5) Geben wir der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

### **III. 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.vb-isun.de/datenschutz.html>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

### **IV. Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung**

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Homepage unter folgendem Link erhalten:

<https://www.vb-isun.de/service/rechtliche-hinweise/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html>

### **V. Sonstiges**

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.