

## 1. Allgemeines

Wir sind davon überzeugt, dass langfristige und nachhaltige Geschäftsbeziehungen zu Ihnen, unseren Mitgliedern und Kunden, auf einem partnerschaftlichen Miteinander basieren. Unter diesen Aspekten haben wir in der Dortmunder Volksbank eG ein Qualitätsmanagement eingerichtet, das Ihnen für Anregungen, Lob und Tadel zur Verfügung steht.

Ihre Hinweise nehmen wir ernst. Sie sind für uns wichtiger Gradmesser für Ihre Zufriedenheit mit uns. Gleichzeitig unterstützen sie uns in der Ausrichtung unserer Angebote und Leistungen auf die Anforderungen des sich ständig verändernden Marktes.

Für die Einreichung einer Beschwerde stellen wir selbstverständlich kein gesondertes Entgelt in Rechnung.

## 2. Abläufe

Kunden und Nichtkunden können sich mit ihren begründeten Anliegen an die Bank wenden. Ihre Hinweise können Sie persönlich, telefonisch, schriftlich oder elektronisch übermitteln. Für die persönliche Ansprache stehen Ihnen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bank zur Verfügung.

- Telefonisch erreichen Sie uns unter der Rufnummer 0800 4444-454
- Schriftliche Hinweise richten Sie bitte an:  
Dortmunder Volksbank eG  
– Qualitätsmanagement –  
Betenstr. 10  
44137 Dortmund
- Unsere E-Mail-Adresse lautet:  
mail@dovoba.de

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

- Ihre Kontaktdaten (Anschrift, ggf. Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse),
- Beschreibung des Sachverhalts,
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten,
- Kopie(n) von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden)

Wir werden entsprechende Anfragen umgehend bearbeiten. Sollte eine Erledigung innerhalb eines angemessenen Zeitraums nicht möglich sein, werden wir eine Eingangsbestätigung versenden. Ansonsten erhalten Sie direkt eine Antwort. Grundsätzlich streben wir eine Erledigung innerhalb von drei Wochen an. Ihre Anliegen werden wir sachlich und objektiv – gegebenenfalls in einem persönlichen Gespräch – klären.

## 3. 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 [www.dovoba.de/datenschutz](http://www.dovoba.de/datenschutz). Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

## 4. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Internetseite [www.dovoba.de/streitbeilegungsverfahren](http://www.dovoba.de/streitbeilegungsverfahren) abrufen.