

## Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Volksbank an der Niers eG

Ihre Zufriedenheit ist unser Antrieb.

Deshalb haben wir ein großes Interesse an einer partnerschaftlichen Kundenbeziehung. Sind Sie mit unseren Leistungen einmal nicht zufrieden, ist es für uns wichtig, dass Sie uns Ihre Kritik mitteilen. Zudem geben uns Ihre Erfahrungen wichtige Informationen, um unseren Service weiter zu verbessern.

Wir haben daher im Hause der Volksbank an der Niers eG ein Beschwerdemanagement eingerichtet und informieren Sie im Folgenden über unser Vorgehen bei der Bearbeitung von Beschwerden.

### Verfahren der Beschwerdebearbeitung:

- Alle Kunden und potentielle Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen und Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank an der Niers eG betroffen sind, können Beschwerden einlegen.
- Für die Bearbeitung der Beschwerden ist das zentrale Beschwerdemanagement der Volksbank an der Niers eG verantwortlich. Beschwerden können elektronisch, schriftlich, telefonisch oder mündlich eingereicht werden.
  - Persönlich: über Ihre Beraterin/Ihren Berater oder in allen unseren Geschäftsstellen
  - Telefonisch: unsere Beschwerde-Hotline erreichen Sie unter 02831/970-370
  - schriftlich an: Volksbank an der Niers eG  
Beschwerdemanagement  
Am Kapellhof 1  
47608 Geldern
  - per E-Mail an: [beschwerde@vb-niers.de](mailto:beschwerde@vb-niers.de)
  - über unsere Homepage: [www.vb-niers.de/meine-bank/ansprechpartner/beschwerde](http://www.vb-niers.de/meine-bank/ansprechpartner/beschwerde)
- Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
  - Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, ggf. Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse),
  - Beschreibung des Sachverhaltes,
  - Formulierung der Forderung bzw. Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit),
  - Kopien der zum Verständnis notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden),
  - sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank an der Niers eG wendet, eine Vertretungsberechtigung.
- Für jede Beschwerde erhalten Sie eine schriftliche oder mündliche Eingangsbestätigung. Eine abschließende Antwort erfolgt, je nach Komplexität der Beschwerde, innerhalb von 7 Bankarbeitstagen. Nimmt die Bearbeitung im Einzelfall mehr Zeit in Anspruch erhalten Sie einen Zwischenbescheid, der neben dem aktuellen Sachstand auch ein voraussichtliches Erledigungsdatum enthält.

**Sonstiges:**

- Die Bearbeitung der Beschwerde ist kostenfrei.
- Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Volksbank an der Niers eG veröffentlicht.
- Gibt die Volksbank an der Niers eG Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie eine verständliche Begründung.
- Die Volksbank an der Niers eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Nähere Informationen finden Sie unter [www.vb-niers.de/service/rechtliche-hinweise](http://www.vb-niers.de/service/rechtliche-hinweise) .

**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.vb-niers.de/datenschutz](http://www.vb-niers.de/datenschutz) .