VerbundVolksbank OWL eG

Grundsätze im Umgang mit Kundenbeschwerden bei der VerbundVolksbank OWL eG

Vertrauensvolle Beziehungen zu unseren Mitgliedern und Kunden, eine exzellente Beratungsqualität und bester Service stehen für uns an erster Stelle. Deshalb zählen wir auf die Meinung unserer Mitglieder und Kunden. Eine offene Kommunikation darüber, was gut und was auch einmal nicht so gut läuft, ist uns wichtig. Denn Ihre Anregungen, Hinweise oder konstruktive Kritik nutzen wir, um uns stetig zu verbessern. Eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung Ihrer Anliegen hat bei uns oberste Priorität.

So teilen Sie uns Ihr Anliegen mit:

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, uns Ihre Wünsche oder Verbesserungsvorschläge im persönlichen Gespräch, per E-Mail oder per Brief mitzuteilen. Jedes Ihrer Anliegen bearbeiten wir selbstverständlich mit höchster Vertraulichkeit.

Schicken Sie Ihre Mitteilung einfach an:

VerbundVolksbank OWL eG
Beauftragtenwesen/ Qualitätssicherung
Neuer Platz 1
33098 Paderborn

oder per E-Mail an: qualitaetssicherung@verbundvolksbank-owl.de

Folgende Informationen sind für uns wichtig:

Für die Bearbeitung Ihres Anliegens benötigen wir:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse);
- eine Beschreibung des Sachverhaltes und des erwünschten Ergebnisses (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien von Unterlagen, die uns helfen, Ihr Anliegen besser zu verstehen (sofern vorhanden);
- eine Vertretungsberechtigung, sofern Sie sich als Antragssteller im Auftrag eines anderen Kunden an die VerbundVolksbank OWL eG wenden,

So bearbeiten wir Ihr Anliegen:

Sie erhalten nach Eingang Ihrer Mitteilung in der Regel eine Eingangsbestätigung. Bei direkter Klärung erhalten Sie umgehend eine Antwort.

Uns ist es sehr wichtig, Ihr Anliegen schnellstmöglich zu bearbeiten. Bei komplexen Sachverhalten streben wir einen Zeitraum von ca. einem Monat an. Auch hier erhalten Sie eine entsprechende Information.

Sollten wir in Bezug auf Ihr Anliegen anderer Meinung sein, begründen wir dies selbstverständlich in einer für Sie nachvollziehbaren Weise.

Was noch wichtig ist:

Die Bearbeitung von Kundeneinwänden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitschlichtung und zivilrechtlichen Klage gemäß Art. 26 Abs. 5 MiFID II-DVO

Bei Streitigkeiten mit der VerbundVolksbank OWL eG besteht die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe zu wenden. Das Anliegen ist in Textform an folgende Adresse zu richten:

Schlichtungsstelle beim BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
Telefon: (030) 20 21 - 1639
E-Mail: schlichtung@bvr.de

Die VerbundVolksbank OWL eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil. Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

Hinweise zum Datenschutz:

Informationen gemäß Artikeln 13, 14 und 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüchen und Rechten werden regelmäßig bei der Unterzeichnung des Kundenstammvertrages ausgehändigt. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.