

## Information über unser Beschwerdemanagement

### 1 Einführung – unsere Philosophie

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?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Volksbank Düsseldorf Neuss eG  
Qualitätsmanagement  
Königsallee 98a  
40215 Düsseldorf  
Tel. 02131 929-250 Fax 02131 929-299  
E-Mail [privat@DeiNE-Volksbank.de](mailto:privat@DeiNE-Volksbank.de)

#### 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**

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde, in der wir Sie über das Verfahren der Beschwerdebearbeitung sowie die ungefähre Bearbeitungszeit informieren. Betrifft die Beschwerde einen Gegenstand, für den wir nicht zuständig sind, informieren wir Sie hierüber und teilen Ihnen soweit möglich die zuständige Stelle mit; soweit möglich leiten wir die Beschwerde auch an die zuständige Stelle weiter.

Wir werden Ihre Beschwerde umfassend prüfen und 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 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.

Ihre Beschwerde werden wir in Textform, zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail beantworten. Auf Wunsch erteilen wir Ihnen alle Benachrichtigungen und Informationen schriftlich. Sofern wir Ihrer Beschwerde nicht oder nicht vollständig nachkommen können, erläutern wir Ihnen die Gründe hierfür und weisen Sie auf Möglichkeiten hin, wie Sie Ihr Anliegen weiterverfolgen können.

### **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 [www.deine-volksbank.de/datenschutzhinweis](http://www.deine-volksbank.de/datenschutzhinweis). Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

### **5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung**

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung erhalten Sie unter [www.deine-volksbank.de/streitbeilegungsverfahren](http://www.deine-volksbank.de/streitbeilegungsverfahren).