Volksbank in Ostwestfalen

Information zu unserem Beschwerdemanagement

Sie sind mit uns nicht zufrieden? Wir möchten, dass Sie den bestmöglichen Service und die beste Beratung erhalten. Manchmal schaffen wir das nicht ganz. Bitte sagen Sie uns dann Bescheid. Wir nehmen Ihre Vorschläge und Kritik ernst. Ihre Beschwerde sehen wir als Chance, unseren Service zu verbessern.

Kontaktinformationen

Sie erreichen uns

- **telefonisch**: 0521 544-0
- **per E-Mail**: beschwerdemanagement@volksbankinostwestfalen.de
- **online**: Auf unserer Webseite nutzen Sie das Kontaktformular Lob Anregungen Kritik | Volksbank in Ostwestfalen eG
- **persönlich**: Kommen Sie in Ihre Geschäftsstelle und sprechen uns an.

Beschwerde einreichen

Sie können Ihre Beschwerde **mündlich**, **elektronisch** oder **schriftlich** einreichen.

Für eine schnelle Bearbeitung geben Sie uns bitte diese Infos:

- Ihre Kontaktdaten
  (Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Kontonummer)
- Beschreibung des Problems
- Was möchten Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen?
- Kopien von Unterlagen, die Ihr Anliegen betreffen (falls vorhanden)

Ablauf des Beschwerdeverfahrens

- Sie erhalten eine Bestätigung, dass wir Ihre Beschwerde erhalten haben.
- Wir versuchen, Ihre Beschwerde so schnell wie möglich zu beantworten. Die Bearbeitungszeit hängt davon ab, wie schwierig Ihr Anliegen ist und ob wir Dritte einbeziehen müsse, externe Dienstleister zum Beispiel.

- Wir streben an, Ihre Beschwerde innerhalb von drei Wochen zu beantworten. Falls das nicht möglich ist, informieren wir Sie darüber und teilen Ihnen mit, wann wir Ihre Beschwerde voraussichtlich abschließen können.
- Nach Abschluss der Bearbeitung erhalten Sie eine umfassende Antwort.

Datenschutz

Informationen darüber, wie wir Ihre persönlichen Daten verarbeiten und welche Rechte Sie haben, finden Sie auf unserer Webseite. Bei Bedarf senden wir Ihnen diese Informationen gerne zu.
https://www.volksbankinostwestfalen.de/datenschutz.html

Streitschlichtung und Klageerhebung

Informationen über außergerichtliche Streitschlichtung und Klageerhebung finden Sie hier:
https://www.volksbankinostwestfalen.de/service/rechtliche-hinweise/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html

Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung und sind gerne für Sie da!