Volksbank Krefeld eG

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 Krefeld eG
-Beschwerdemanagement-
Tönisberger Str. 37-39
47839 Krefeld

E-Mail: beschwerdemanagement@vbkrefeld.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 vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- 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.

Wir 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 wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab.
Kann die Beschwerde direkt und fallabschließend geklärt werden, so erhalten Sie an Stelle der Eingangsbestätigung ein Antwortschreiben. Die Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontakts erfolgen.

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.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde ist für Sie selbstverständlich kostenfrei.

Diese Grundsätze werden von uns in regelmäßigen Abständen überprüft und bei Bedarf angepasst.

4 Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Ver-arbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutz-rechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie auf der Internetseite der Bank (www.vbkrefeld.de) unter dem Reiter ‚Datenschutz'.
Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.
Alle Einzelheiten zu Beschwerden werden gemäß den geltenden gesetzlichen Regelungen elektronisch aufgezeichnet und für mindestens 5 Jahre aufbewahrt.

.