



Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Hinweis: Die Kundeninformation basiert auf den Mustergrundsätzen zum Beschwerdemanagement des BVR. Stand: 01. Januar 2019

Information über das 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. 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?

Volksbank Alzey-Worms eG
Beschwerdemanagement
Marktplatz 19
67547 Worms
beschwerdemanagement@vb-alzey-worms.de

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten. Um Beschwerden unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben:

- 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 folgt eine Bestätigung des Eingangs der Beschwerde. Wir versuchen stets, die 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 Dienstleistern ab. Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir mit, wann die Bearbeitung der Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erfolgt zeitnah eine umfassende Antwort auf die Beschwerde.

4. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch uns und die nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte sind zu finden unter www.vb-alzey-worms.de/datenschutz. Bei Bedarf senden wir unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung sind auf unserer Homepage www.vb-alzey-worms.de/service/rechtliche-hinweise/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren veröffentlicht.