Information über das Beschwerdemanagement der Bank

1 Einführung – unsere Philosophie

Für die Volksbank Düte-Ems eG steht die Zufriedenheit ihrer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, dass Sie die Möglichkeit haben, Kritik und Anregungen zu äußern. Grundsätzlich verstehen wir Beschwerden als Ansporn zur Verbesserung unserer Service- und Beratungsqualität. Wir haben eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Wir begreifen eingegangene Beschwerden als Chance, Schlussfolgerungen und mögliche Handlungserfordernisse für das gesamte Unternehmen abzuleiten. Unser Ziel ist es eine hohe Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden sicherzustellen und damit die Basis für eine langfristige und erfolgreiche Kundenbeziehung zu schaffen.

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?

Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Volksbank Düte-Ems eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl schriftlich als auch elektronisch, mündlich oder fernmündlich an uns gerichtet werden. Sie als Kunde entscheiden, welchen Weg Sie wählen möchten. Alle eingehenden Beschwerden, auch soweit sie unseren Mitarbeitern mündlich zur Niederschrift vorgetragen werden, werden vom entgegennehmenden Mitarbeiter unverzüglich an das Beschwerdemanagement weitergeleitet. Elektronisch zu übermittelnde Beschwerden können an die nachstehende E-Mail- Adresse gesendet werden:

beschwerde@wir-volksbank.de

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an:

Volksbank Düte-Ems eG
-Beschwerdemanagement-
Oeseder Str. 74, 49124 Georgsmarienhütte

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

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

Selbstverständlich werden Ihnen für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde keine Kosten in Rechnung gestellt.

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.

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.

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 https://www.wir-volksbank.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Die Volksbank Düte-Ems eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Kunden und Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankgruppe anzurufen. Weiterführende Informationen finden Sie auf unserer Homepage unter „Impressum“.

Die Europäische Kommission stellt unter https://ec.europa.eu/consumers/odr/ eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit. Hier besteht für Verbraucher die Möglichkeit, Streitigkeiten mit Unternehmen im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online- Dienstleistungsverträgen außergerichtlich beizulegen.

Zusätzlich steht Ihnen der Weg einer zivilrechtlichen Klage offen.

6 Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Volksbank Düte-Ems eG veröffentlicht.

Ihre
Volksbank Düte-Ems eG