Volksbank Vorpommern eG

Kundeninformationsblatt zur Beschwerdebearbeitung

Einführung
Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Durch das Beschwerdemanagement werden Beschwerden zentral bearbeitet. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

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.

Wo und wie können Sie sich beschweren?
Beschwerden können Sie auf folgenden Wegen an uns herantragen:

- persönlich vor Ort in der Geschäftsstelle
  Eine Übersicht unserer Geschäftsstellen finden Sie auf unserer Homepage www.vbvorpommern.de
- telefonisch über unser KundenServiceCenter
  Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr
  Tel. 03831-6161 100
- schriftlich per Brief
  Volksbank Vorpommern eG
  Mönchstraße 24
  18439 Stralsund
- schriftlich per E-Mail
  info@vbvorpommern.de

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)

Volksbank Vorpommern eG

Ablauf des Beschwerdeverfahrens
Sie erhalten, wenn eine sofortige Klärung nicht möglich ist, eine Eingangsbestätigung.

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 zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Diese Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontaktes erfolgen.
Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

Bei Verzögerungen werden wir Sie hierüber sowie über den Grund der 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 eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

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.vbvorpommern.de. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung
Ein persönliches Gespräch ist immer noch der beste Weg, um Streit zu schlichten. Aber manchmal kommen Kunde und Bank alleine nicht weiter. Dann hilft der Ombudsmann.

Das Ombudsmannverfahren bietet Ihnen die Möglichkeit den Sachverhalt, außergerichtlich durch einen unabhängigen Schlichter klären zu lassen. Wir verweisen Sie hierfür an die Schlichtungsstelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin. Weitere Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Homepage www.vbvorpommern.de erhalten.

Ihre Volksbank Vorpommern eG