

Information über unser Beschwerdemanagement

1 Einführung – unsere Philosophie

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen. Für uns steht dabei Ihre Zufriedenheit an erster Stelle.

Gelegentlich kann es 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.

2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Für die Bearbeitung von Kundenanliegen und -beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement der Volksbank Viersen eG. Beschwerden und Hinweise können schriftlich, telefonisch, elektronisch und im persönlichen Gespräch an die Volksbank Viersen eG gerichtet werden. Hierzu stehen Ihnen folgende Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung:

- Ihr persönlicher Ansprechpartner in unserer Filiale vor Ort
- Unser Beschwerdemanagement:

Volksbank Viersen eG
Beschwerdemanagement
Neumarkt 6-6a
41751 Viersen

Für elektronisch übermittelte Anliegen oder Beschwerden steht Ihnen das Kontaktformular auf unserer Internetseite unter folgendem Link zur Verfügung:

<https://www.volksbankviersen.de/service/rechtliche-hinweise/Beschwerdemanagement.html>

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Sofern Sie sich namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank Viersen eG wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

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 Dienstleistern ab.

Sollte eine fallabschließende Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar möglich sein, erhalten Sie von uns eine Eingangsbestätigung bzw. einen Zwischenbescheid.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde, bzw. eine nachvollziehbare Begründung, falls wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig entsprechen können.

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.volksbankviersen.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.