

## 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 (potenziellen) 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 im Bergischen Land eG  
Beschwerdemanagement  
Tenter Weg 1 – 3  
42897 Remscheid  
Telefon: 02191 699-111  
Telefax: 02191 699-372  
E-Mail: dialogteam@voba-ibl.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). Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde ist für Sie grundsätzlich kostenfrei.

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

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten bzw. Formulierung Ihres Begehrens (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden)
- eine Vertretungsberechtigung der betroffenen Person, sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank im Bergischen Land eG wendet

### 3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

Kann Ihre Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, erhalten Sie an Stelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort.

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.

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.bergische-volksbank.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zurwebsite.html>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

#### **5. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung**

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung erhalten Sie unter:

[https://www.bergische-volksbank.de/service/rechtlichehinweise/agb\\_sonderbedingungen/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html](https://www.bergische-volksbank.de/service/rechtlichehinweise/agb_sonderbedingungen/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html)