

Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung der Volksbank Südkirchen-Capelle-Nordkirchen eG

I. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für uns als Genossenschaftsbank an erster Stelle. Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Sind sie mit unseren Leistungen einmal nicht zufrieden, sprechen Sie uns bitte an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Probleme zu beheben bzw. Fehler zu vermeiden.

Wir sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch besser auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellung 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.

II. Wo und wie können Sie sich beschweren

(1) Alle Mitglieder und (potentielle) Kunden, die von den Aktivitäten der Volksbank Südkirchen-Capelle-Nordkirchen eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung der Beschwerden verantwortlich ist die Zentrale Beschwerdestelle der Volksbank Südkirchen-Capelle-Nordkirchen eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank Südkirchen-Capelle-Nordkirchen eG gerichtet werden.

Ihre E-Mail schicken Sie an folgende Adresse:

beschwerde@volksbank-nordkirchen.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Südkirchen-Capelle-Nordkirchen eG
Beschwerdemanagement
Lüdinghauser Str. 3
59394 Nordkirchen

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, welche Ziele mit der Beschwerde verfolgt werden (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit...)
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden)

III. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

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 Dienstleistern ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen an. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

IV. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden sie auf unserer homepage.

V. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich alternativ an folgende Institutionen wenden:

Ombudsmann:
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen
Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR
Schellingstr. 4
10785 Berlin
E-Mail: info@bvr.de

BaFin:
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn
E-Mail: poststelle@bafin.de

VI. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei
 - (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft
- Stand: 01/2019