

## **Beschwerdemanagement-Grundsätze der Volksbank Kleverland eG**

### **Kundeninformation/ -Veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung**

#### **I. Vorwort**

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher ein Beschwerdemanagement eingerichtet und entsprechende Maßnahmen vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangenen Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

#### **II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

(1) Alle Kunden und potentielle Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank Kleverland eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Volksbank Kleverland eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank Kleverland eG gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an diese E-Mail-Adresse geschickt werden:

[meinung@volksbank-kleverland.de](mailto:meinung@volksbank-kleverland.de)

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Kleverland eG  
Beschwerdemanagement  
Minoritenstraße 2  
47533 Kleve

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

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail - Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens 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)

(4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

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.

(5) Gibt die Volksbank Kleverland eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche und ausführliche Begründung.

#### **IV. Hinweise zum Datenschutz**

(1) 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.Volksbank-Kleverland.de](http://www.Volksbank-Kleverland.de)“ unter dem Reiter „Datenschutz“. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

#### **V. Außergerichtliche Streitschlichtung**

(1) Informationen über die Möglichkeit zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Homepage unter „[www.Volksbank-Kleverland.de](http://www.Volksbank-Kleverland.de)“ → „Wir für Sie“ → „Streitbeilegungsverfahren“ erhalten.

#### **III. Sonstiges**

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft