



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 und unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Diese 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?

Weiterhin informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

2. Wo und wie können Sie sich beschweren?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgend genannter Stelle einzureichen:

Volksbank eG Oldenburg – Land Delmenhorst
Ralf Müller
Westerstr. 4
27793 Wildeshausen
ralf.mueller@volksbank-oldel.de
Tel. 04431 / 8901-134

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten.

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhalts sowie Zeitpunkt des Auftretens
- Angabe, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)

3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde schnellstmöglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von deren Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter (wie z.B. unserer externen Dienstleister) ab.



Information über unser Beschwerdemanagement

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.volksbank-oldenburgland-delmenhorst.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

Auf Wunsch senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu. Sprechen Sie uns an!

5. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Website erhalten:

<https://www.volksbank-oldenburgland-delmenhorst.de/service/rechtliche-hinweise/impressum.html>