

## Information über unser Beschwerdemanagement<sup>1</sup>

### 1. Einführung – unsere Philosophie

Werte sind ein fester Bestandteil unserer Unternehmenskultur. In unseren Unternehmensleitsätzen verpflichten wir uns, nachhaltig, verantwortungsvoll und partnerschaftlich zu handeln. Als Genossenschaftsbank, die ihren Mitgliedern gehört, steht für uns die Zufriedenheit unserer Mitglieder sowie die unserer Kunden an erster Stelle.

Ein offener Dialog mit unseren Mitgliedern und Kunden ist uns sehr wichtig. Mit Ihrem Feedback, Lob oder auch Kritik helfen Sie uns, noch besser zu werden.

#### Unsere Unternehmensleitsätze



- 1. Wir fördern den Erfolg unserer Mitglieder ebenso wie den Erfolg unserer Bank und der Region. So verwirklichen wir als Volksbank unser Ideal von Dienstleistung: in der Region für die Region.*
- 2. Wir sind eine zukunftsorientierte und wandlungsfähige Bank mit aktivem Vertrieb und sehr guten Dienstleistungen in der Region.*
- 3. Als Volksbank sichern wir das wirtschaftliche Wohlergehen unserer Mitglieder, Kunden und Geschäftspartner durch hervorragenden Service, hochwertige Produkte und exzellente Beratung.*
- 4. Unsere Bank führen wir über klare Ziele und eine offene Führungskultur. Filialen, Fachabteilungen und Mitarbeiter wissen dadurch, welchen wichtigen individuellen Beitrag sie zum Gesamterfolg leisten.*
- 5. Die geschäftlichen Ziele unserer Bank erreichen wir zuverlässig, weil Vorstand, Führungskräfte und Mitarbeiter wie Unternehmer im Unternehmen eigeninitiativ agieren. Wir handeln verbindlich, verlässlich und verantwortungsbewusst, sind kompetent und bereit zum Dialog.*
- 6. Ein wichtiger Schlüssel zu unserem Erfolg sind unsere gut ausgebildeten Mitarbeiter. Mit ihnen sind wir da, wo unsere Mitglieder und Kunden sind.*

<sup>1</sup> In Umsetzung von BT 12.1.3, Tz. 6 und 7 MaComp und Tz. 19 und 20 MaBeMa.

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 sowie die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

## **2. Wo und wie können Sie sich beschweren?**

### **2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?**

Bitte richten Sie Ihre Beschwerde an folgende Stelle in unserem Hause:

Volksbank Bochum Witten eG  
Beschwerdemanagement  
Universitätsstraße 70  
44789 Bochum  
Telefon: 0234 3334-999  
Telefax: 0234 3334-888  
E-Mail: [beschwerdemanagement@vb-bochumwitten.de](mailto:beschwerdemanagement@vb-bochumwitten.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).

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

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

### **3. 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 Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von zwei 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 [www.vb-bochumwitten.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website](http://www.vb-bochumwitten.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website). Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

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

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung erhalten Sie über unsere Internetseite: [www.vb-bochumwitten.de/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren](http://www.vb-bochumwitten.de/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren)