

Veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung / Kundeninformation

Stand: 01.07.2024

Information über unser Beschwerdeverfahren

Inhalt

1	Einführung – unsere Philosophie	1
2	Wo und wie können Sie sich beschweren?.....	2
2.1	Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?.....	2
2.2	Form und Inhalt der Beschwerde.....	2
3	Ablauf des Beschwerdeverfahrens.....	2
4	Hinweise zum Datenschutz	3
5	Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung	3

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 Volksbank im Münsterland eG ist sich ihrer sozialen, ethischen und ökologischen Verantwortung bewusst. Dementsprechend wird das eingerichtete Beschwerdeverfahren um die Verpflichtungen aus dem am 1. Januar 2023 in Kraft getretenen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) erweitert.

Die vorliegende Information ermöglicht es Ihnen als Kunde Ihre Unzufriedenheit zu äußern sowie als Mitglied einer Interessengruppe auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken sowie auf Verletzungen menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten hinzuweisen, die durch unser wirtschaftliches Handeln im eigenen Geschäftsbereich oder im Geschäftsbereich eines unmittelbaren Zulieferers entstanden sind. Sie soll Ihnen Antworten auf folgende Fragen 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 Münsterland eG
Vorstandsstab
Neubrückenstraße 66, 48143 Münster
Telefon: (02 51) 500 500, Telefax: (02 51) 50 05-60 06
Beschwerden@vbml.de

Die Einreichung und Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

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 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.

Die im Zusammenhang mit Beschwerden eingereichten und entstehenden Unterlagen werden vorbehaltlich abweichender gesetzlicher Bestimmungen für mindestens fünf Jahre aufbewahrt.

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.vb-muensterland.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweise-zur-website.html>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie unter <https://www.vb-muensterland.de/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen.html> einsehen.