

# Information über unser Feedbackmanagement

## 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 Feedbacks stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

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 an uns wenden?
- Wie läuft das Feedbackverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise

## 2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

### 2.1 Wo können Sie Ihre Feedbacks einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Feedbacks bei folgender Stelle einzureichen:

Volksbank Köln Bonn eG  
Feedbackmanagement  
53252 Bonn  
Tel. 0221/ 2003 - 0  
[feedback@volksbank-koeln-bonn.de](mailto:feedback@volksbank-koeln-bonn.de)  
<https://www.volksbank-koeln-bonn.de/feedback>  
oder persönlich in einer unserer Filialen

### 2.2 Form und Inhalt des Feedbacks

Ihr Feedback können Sie elektronisch, schriftlich, telefonisch oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).

Um Ihr Feedback 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 Ihrem Feedback erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).



### 3 Ablauf des Feedbackverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihres Feedbacks.

Wir versuchen stets, Ihr Feedback so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung eines Feedbacks hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung innerhalb von 5 Tagen 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 Ihres Feedbacks voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Feedbackbearbeitung 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-koeln-bonn.de/datenschutzhinweise>  
Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

### 5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Internetseite: <https://www.volksbank-koeln-bonn.de/feedback> erhalten.