

## 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 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 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:

- a) persönlich vor Ort in der Geschäftsstelle  
Eine Übersicht unserer Geschäftsstellen finden Sie auf unserer Homepage [www.vbvorpommern.de](http://www.vbvorpommern.de)
- b) telefonisch über unser KundenServiceCenter Tel. 03834-547-0
- c) schriftlich per Brief: Hauptstelle Greifswald  
Steinbeckerstraße 26  
17489 Greifswald
- d) schriftlich per E-Mail: [posteingang@vbvorpommern.de](mailto:posteingang@vbvorpommern.de)
- e) schriftlich über unsere Homepage unter „Anregung und Kritik“

## 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 unverzüglich 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.

Ableitend von unserem Qualitätsführeranspruch werden wir innerhalb von 1 Wochen auf Ihre Beschwerde antworten. 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. Grundsätzlich streben wir eine abschließende Bearbeitung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

## 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 über unsere Homepage unter folgendem Link: <https://www.vbvorpommern.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-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 über unsere Homepage unter folgendem Link erhalten:

<https://www.vbvorpommern.de/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html>