

---

## **Beschwerdemanagement-Grundsätze der VietinBank Filiale Deutschland**

### **I. Vorwort**

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### **II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

- (1) Alle Kunden und potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der VietinBank berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der VietinBank. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die VietinBank gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

**[info@vietinbank.de](mailto:info@vietinbank.de)** oder **[reklamation@vietinbank.de](mailto:reklamation@vietinbank.de)**

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

**Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade (VietinBank) Filiale Deutschland**  
**Beschwerdemanagement**  
**Grüneburgweg 16-18**  
**60322 Frankfurt am Main**

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
  - Beschreibung des Sachverhaltes;
  - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
  - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
  - sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an die VietinBank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (5) Gibt die VietinBank der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

### **III. Sonstiges**

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der VietinBank veröffentlicht.

Stand: Jan 2021