

Beschwerdemanagement-Grundsätze

1. Vorbemerkungen

Die Qualität unserer Bankleistung und Ihre Zufriedenheit sind uns besonders wichtig.

Beschwerden sehen wir als eine Chance zur Verbesserung der Schwachstellen in der Bank. Wir haben daher ein Beschwerdemanagement eingerichtet. Ziel ist es, Ihre Reklamationen erfolgreich behandeln und die daraus resultierenden Chancen aktiv nutzen zu können. Somit wollen wir eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

2. Umgang mit Beschwerden

Verantwortlich für die Bearbeitung von Beschwerden ist die zentrale Beschwerdestelle der Volksbank in der Hohen Mark eG.

Schriftliche Beschwerden senden Sie bitte an:

Torsten Schwerhoff
Volksbank in der Hohen Mark eG
Wulfener Str. 13
46286 Dorsten-Lembeck

Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, uns Ihre Beschwerde mündlich oder in elektronischer Form über folgende E-Mail-Adresse weiterzuleiten:

torsten.schwerhoff@vb-hm.de

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhalts sowie Zeitpunkt des Auftretens
- Angabe, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen

Kann Ihre Beschwerde nicht sofort erledigt werden, erhalten Sie zunächst eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeingang.

Beschwerdemanagement-Grundsätze

3. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und sind auf unserer Internetseite veröffentlicht.

Wir nehmen am Streitschlichtungsverfahren der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Sie alternativ die Möglichkeit, den Ombudsmann für die Genossenschaftliche FinanzGruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die Sie auf der vorgenannten Internetseite finden.

Die Beschwerde ist in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: Kundebeschwerdestelle@bvr.de zu richten.