

Beschwerdemanagement

Grundsätze der Volksbank Ruhr Mitte eG

1. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an oberster Stelle. Es ist uns sehr wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und damit die Qualität unserer Produkte und Dienstleistung zielgerichtet zu überprüfen.

Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen.

Zielsetzung hierbei ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen.

Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden (zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank Ruhr Mitte eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Volksbank Ruhr Mitte eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank Ruhr Mitte eG gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

bsm@vb-ruhrmitte.de

geschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Ruhr Mitte eG

-Qualitätsmanagement-

Goldbergplatz 2-4

45894 Gelsenkirchen

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Begehrens bzw. Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung von Meinungsverschiedenheiten);
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Volksbank Ruhr Mitte eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum (max. nach 15 Werktagen) nach Beschwerdeeingang. Ist Ihr Anliegen komplexer gestaltet, antworten wir Ihnen spätestens 35 Tage nach Beschwerdeeingang.

Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Können wir Ihnen innerhalb der oben vorgegebenen Fristen keine Antwort auf Ihr Anliegen geben, so informieren wir Sie über die Gründe der Verzögerung und geben Ihnen in einem Zwischenbescheid bekannt, wann die Prüfung Ihres Anliegens voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

(5) Wir beantworten Ihre Beschwerde auf dem gleichen Wege, den Sie genutzt haben, um diese an uns zu richten (z.B. Brief-Brief, Mail-Mail). Als Ausnahme hiervon gilt, dass Beschwerden, die Sie telefonisch an uns herangetragen haben, per Post an Sie aus unserem Qualitätsmanagement beantwortet werden.

(6) Gibt die Volksbank Ruhr Mitte eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

3. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist unentgeltlich.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.