

Beschwerdemanagement-Grundsätze

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern.

Wir haben daher ein Beschwerdemanagement eingerichtet und entsprechende Maßnahmen 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 alle potenziellen Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank Enniger-Ostenfelde-Westkirchen eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Volksbank Enniger-Ostenfelde-Westkirchen eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank Enniger-Ostenfelde-Westkirchen eG gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse:

info@vb-eow.de

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Enniger-Ostenfelde-Westkirchen eG

Beschwerdemanagement

Mauritiusstr. 6

59320 Ennigerloh

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

- Ihre vollständigen Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an uns wendet, einen Nachweis über die 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 Volksbank Enniger-Ostenfelde-Westkirchen eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

III. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und bei Bedarf angepasst.