

## **Beschwerdemanagement-Grundsätze der Volksbank PLUS eG**

### **Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements**

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

Kundenbeschwerden werden von uns als Chance zur Verbesserung unserer Qualität angesehen. Jede Beschwerde wird von uns ernst genommen und hilft uns dabei, Ihren Erwartungen gerecht zu werden und unsere Leistungen stetig zu verbessern.

### **Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

- (1) Alle Mitglieder, Kunden und potentiellen Kunden, die von den Aktivitäten der Volksbank PLUS eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Beschwerden werden durch das Beschwerdemanagement der Volksbank PLUS eG bearbeitet und können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden. Gerne stehen Ihnen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bank für eine persönliche Ansprache zur Verfügung.

Für elektronisch übermittelte Beschwerden können Sie unser E-Mail-Kontaktformular nutzen oder Sie richten Ihre Beschwerde an die E-Mail-Adresse [kontakt@vbplus.de](mailto:kontakt@vbplus.de).

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

**Volksbank PLUS eG**  
**Bahnhofstr. 3**  
**32312 Lübbecke**

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir grundsätzlich die folgenden Angaben:
  - Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
  - Beschreibung des Sachverhalts
  - Formulierung Ihres Anliegens und des Grundes Ihrer Beschwerde sowie Ihres Wunsches an uns (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
  - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
  - sofern Sie sich als Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an uns wenden, einen Nachweis über die Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Bei schriftlichen Beschwerden erhält der Beschwerdeführer umgehend eine persönliche, telefonische oder schriftliche Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde zeitnah abschließend bearbeitet werden, erhalten Sie direkt ein Antwortschreiben mit einer Stellungnahme, welches dann die Eingangsbestätigung ersetzt.

### **Sonstiges**

Die Bearbeitung der Beschwerde ist kostenfrei.

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

Die Volksbank PLUS eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil.