

Grundsätze zum Beschwerdemanagement unserer Volksbank

Unser Anspruch ist es, Sie, unsere Mitglieder und Kunden mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu marktgerechten Preisen zu versorgen. Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden ist dabei unser Ziel.

Gelegentlich kann es vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zu Ihrer vollen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unsere Leistungen zu verbessern und künftig noch besser gezielter auf Ihre Bedürfnisse einzugehen.

Bitte senden Sie Ihre Beschwerde an ...

Volksbank Breisgau Nord eG, Beschwerdemanagement, Marktplatz 2, 79312 Emmendingen, Telefon: 07641/588-0, beschwerde@voba-breisgau-nord.de. Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten.

Um Ihre Beschwerde zügig bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen ...

Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)

Beschreibung des Sachverhalts

Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten

Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden)

Ablauf der Beschwerdebearbeitung

Wenn Ihre Beschwerde schriftlich als Brief oder Mail bei uns eingegangen ist erhalten Sie von uns zunächst eine Eingangsbestätigung. Wir werden Ihre Beschwerde so zügig wie möglich beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt von ihrer Komplexität ab und von der Notwendigkeit, z.B. externe Dienstleister einzubinden. Grundsätzlich streben wir eine unverzügliche Beantwortung an. Sollte dies nicht innerhalb von 10 Arbeitstagen möglich sein, erhalten Sie von uns eine Zwischeninformation. Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

Ombudsmannverfahren

Ein persönliches Gespräch ist immer noch der beste Weg, um Streit zu schlichten. Aber manchmal kommen Kunde und Bank allein nicht weiter. Dann hilft der Ombudsmann. Das Ombudsmannverfahren bietet Ihnen die Möglichkeit, einen unabhängigen und neutralen Schlichter anzurufen. So kann eine Klage vor den ordentlichen Gerichten in vielen Fällen vermieden werden.

Ombudsmann der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen

Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR

Schellingstraße 4

10785 Berlin