

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Volksbank Euskirchen eG

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement 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 potenzielle Kunden (zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank Euskirchen eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Verantwortlich für die Bearbeitung von Beschwerden ist der Vorstand der Volksbank Euskirchen eG. Beschwerden können Sie sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an die Volksbank Euskirchen eG richten.

Elektronische Beschwerden können Sie an die E-Mail-Adresse

info@volksbank-euskirchen.de

schicken.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Euskirchen eG
-Vorstand-
Bahnhofstr. 7
53879 Euskirchen

Mündliche Beschwerden können Sie an jedem Standort den dortigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vortragen.

Weitere Hinweise zu Beschwerdestellen finden Sie auch auf unserer Internetseite in unserem Impressum.

- (3) Um Ihre Beschwerde zeitnah bearbeiten zu können, benötigen wir die folgenden Angaben:
 - Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
 - Beschreibung des Sachverhaltes
 - Angabe, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (zum Beispiel Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
 - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden, zum Beispiel Schreiben, Kontoauszüge)
 - Sofern sich der Beschwerdeführer namens um im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank Euskirchen eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Nach Eingang der Beschwerde erhält der Beschwerdeführer, sofern er nicht ausdrücklich nur eine mündliche Antwort verlangt, ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde. Kann die Beschwerde zeitnah innerhalb von zwei Wochen fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (5) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Die Volksbank Euskirchen eG strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von einem Monat an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer grundsätzlich einen Zwischenbescheid.
- (6) Gibt die Volksbank Euskirchen eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

III. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung der Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Volksbank Euskirchen eG veröffentlicht.