

Das Beschwerdemanagement der Volksbank Meerbusch eG

Ihre Beschwerde – unsere Beschwerdegrundsätze

Sie als Kunde stehen bei uns an erster Stelle und deshalb wird bei uns auch KUNDENZUFRIEDENHEIT groß geschrieben.

Hier können Sie sich informieren, nach welchen Beschwerdegrundsätzen wir arbeiten und an wen Sie Ihre Beschwerde in der Volksbank Meerbusch eG richten können.

I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Die Zufriedenheit unserer Kunden, steht für uns an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir in der Volksbank Meerbusch eG verfolgen seit Jahren eine entsprechende Philosophie. Deren Ziel ist es, Unstimmigkeiten regional und vor Ort, möglichst im Dialog mit den entsprechenden Kunden zu klären.

Daneben haben wir 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 dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdeabteilung

Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden, die von den Aktivitäten der Volksbank Meerbusch eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional und vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführenden zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden unser Leiter Zentrale Dienste verantwortlich. Es handelt sich dabei um die Beschwerdestelle der Volksbank Meerbusch eG.

Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an folgende E-Mail-Adresse geschickt werden:

beschwerden@vb-meerbusch.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Meerbusch eG
Beschwerdemanagement
Düsseldorfer Str. 29-31
40667 Meerbusch

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;

- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank Meerbusch eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Ist dies nicht möglich, erhält er eine Zwischennachricht. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Diese Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontaktes erfolgen.

Gibt die Volksbank Meerbusch eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

III. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

IV. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13,14,21 der Datenschutz Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter: <https://www.volksbank-meerbusch.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

V. Alternative Streitbeilegungsverfahren

Alternativ bietet Ihnen das Ombudsmannverfahren die Möglichkeit, einen unabhängigen und neutralen Schlichter anzurufen. Die Kontaktdaten finden Sie auf unserer Homepage. Für allgemeine außergerichtliche Belange steht Ihnen der Ombudsmann der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken unter:

**Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen
Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin**

zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen
Ihre Volksbank Meerbusch eG