

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Volksbank im Bergischen Land eG

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden,

für uns steht Ihre Zufriedenheit an erster Stelle. Wir möchten für Sie ein zuverlässiger Partner in allen finanziellen Angelegenheiten sein. Daher ist es uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Anregungen zu geben.

Deshalb haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und entsprechende Maßnahmen für den Umgang mit Beschwerden vorgesehen.

Das können Sie erwarten

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die Bearbeitung von Kundenbeschwerden zeitnah und angemessen sicherzustellen. Über die Auswertung der eingegangenen Beschwerden können wir auch unter Umständen wiederholt auftretende Fehler oder Probleme beheben.

Alle Kunden und potentielle Kunden (Einzelpersonen, Organisationen und Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank im Bergischen Land eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.

So erreichen Sie uns

- Persönlich: Direkt über Ihren Berater/Beraterin oder in allen unseren Filialen
- Telefonisch: Direkt über Ihren Berater/Beraterin oder unter 02191/699-111
- Telefax: Unter 02191/699-372
- E-Mail: beratungsteam@voba-ibl.de
- Schriftlich: Volksbank im Bergischen Land eG, Tenter Weg 1 – 3, 42897 Remscheid

Unabhängig vom Zugangskanal werden alle eingehenden Beschwerden an das Beschwerdemanagement der Volksbank im Bergischen Land eG weitergeleitet.

Das tun wir für Sie

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Die Beschwerdebearbeitung ist für Sie grundsätzlich kostenfrei. Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir von Ihnen die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- aussagekräftige Beschreibung des Sachverhalts;
- Formulierung des Begehrens bzw. der Zielsetzung, die mit dieser Beschwerde verfolgt wird (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung von Meinungsverschiedenheiten);
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- eine Vertretungsberechtigung der betroffenen Person, sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank im Bergischen Land eG wendet.

So antworten wir Ihnen

Der Beschwerdeführer erhält eine Eingangsbestätigung oder alternativ eine direkte Antwort, sofern die Beschwerde zeitnah und fallabschließend bearbeitet werden kann. Auf Basis unserer Recherchen

prüfen wir Ihre Beschwerde. Eine Antwort erfolgt dann je nach Komplexität in einem angemessenen Zeitraum. Sofern wir für die notwendigen Recherchen und die Antwort mehr Zeit benötigen sollten, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation. Unser Anspruch ist es, eine faire Lösung zu finden. Das Ergebnis besprechen wir gern persönlich mit Ihnen oder teilen es Ihnen schriftlich mit.

Manchmal braucht es einen Dritten

Sofern wir der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig stattgeben können, erhält der Beschwerdeführer von uns eine verständliche Begründung hierfür.

Sofern wir bedauerlicherweise keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden können, haben Sie immer die Möglichkeit, sich an andere Stellen zu wenden. Die Informationen hierzu finden Sie in unserem Internetauftritt unter dem Stichwort „Streitbeilegungsverfahren“.

(Stand Januar 2018)