

Beschwerdemanagement der Volksbank Eutin Raiffeisenbank eG

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Volksbank Eutin

Beschwerden begreifen wir grundsätzlich als Ansporn zur Verbesserung unserer Service- und Beratungsqualität. Es ist gut, wenn unsere Kunden uns auf Schwachstellen oder Verbesserungspotenziale aufmerksam machen.

Ein ergebnisoffener Umgang und das kritische Auseinandersetzen mit dem uns zur Kenntnis gebrachten Sachverhalt bedeuten für uns die Chance, aus einem im Einzelfall vorgetragenen Sachverhalt Schlussfolgerungen für das Gesamtunternehmen zu ziehen und hieraus im Bedarfsfall Konsequenzen abzuleiten, die nicht nur der Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit im Einzelfall, sondern der nachhaltigen Verbesserung der Zufriedenheit aller Kunden dienen kann.

Definition und Umgang

Als Beschwerden bewerten wir jede Form der Unmutsäußerung eines Kunden, die uns zur Kenntnis gebracht wird. Es ist hierbei unerheblich, ob wir die Beschwerde mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich übermittelt erhalten. Der Kunde entscheidet auf welchem Wege er seine Beschwerde einreicht.

Grundsätzlich obliegt die Entgegennahme und Bearbeitung einer Beschwerde demjenigen, der diese Beschwerde als erstes als solche wahrnimmt. Bei jeder Beschwerde erfolgt die Eingabe im Bankanwendungsverfahren mit der Weiterleitung an das zentrale Beschwerdemanagement.

Der Kunde erhält bei jeder erfassten Beschwerde, die nicht sofort erledigt werden kann, eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Klärung benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation. Mit unserem Antwortschreiben informieren wir Sie über das Ergebnis unserer Untersuchung und erläutern Ihnen gegebenenfalls, welche Korrekturmaßnahmen wir Ihnen vorschlagen bzw. eingeleitet haben.

Unser übergeordnetes Ziel ist dabei stets, die Kundenzufriedenheit in sachlicher, höflicher und zuvorkommender Weise wiederherzustellen. Wir nehmen jede Beschwerde ernst, denn sie beinhaltet für uns die Chance, unser tägliches Handeln erneut zu prüfen und ggf. – im Falle einer berechtigten Beschwerde – zu ändern.

Beschwerdemanagement der Volksbank Eutin Raiffeisenbank eG

So erreichen Sie uns:



In der Filiale vor Ort



Über unsere ServiceFiliale unter: 04521 806-0



Volksbank Eutin Raiffeisenbank eG
Beschwerdemanagement
Königstraße 11
23701 Eutin
E-Mail: Beschwerdemanagement@vbeutin.de

Das benötigen wir:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Kontonummer, Produkt oder Serviceleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht
- Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist
- Beschreibung des Sachverhalts
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (falls vorhanden, falls nicht, erläutern Sie bitte die Sachlage so genau wie möglich)
- Beschreibung, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)

Das sollten Sie noch wissen:

1. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
2. Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und sind auf unserer Internetseite www.vbeutin.de veröffentlicht.

Beschwerdemanagement der Volksbank Eutin Raiffeisenbank eG

3. Die Bank nimmt am Streitschlichtungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil, die alternativ zur direkten Beschwerde genutzt werden kann. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außer-gerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax : 030 2021-1908, E-Mail: Kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.