

Grundsätze im Umgang mit Kundenbeschwerden bei der Volksbank Schlangen eG

Vertrauensvolle Beziehungen zu unseren Mitgliedern und Kunden sowie deren Zufriedenheit mit unseren Dienstleistungen und Produkten stehen für uns an erster Stelle. Deshalb zählen wir auf die Meinung unserer Mitglieder und Kunden, denn eine offene Kommunikation darüber, was gut und was auch mal nicht so gut läuft, ist uns sehr wichtig. Ihre Anregungen, Hinweise oder konstruktive Kritik helfen uns dabei, unsere Leistungen stetig zu verbessern.

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, uns Ihr Anliegen in einem persönlichen Gespräch, per E-Mail oder per Brief mitzuteilen.

Über folgende Wege können Sie sich an uns wenden:

- persönlich an Ihren Berater
- per E-Mail an info@volksbank-schlangen.de
- per Brief an folgende Adresse:

Volksbank Schlangen eG
Ortsmitte 4
33189 Schlangen

Für die Bearbeitung Ihrer Mitteilung, die selbstverständlich vertraulich behandelt wird, benötigen wir folgende Informationen:

- Ihre Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse);
- Eine Beschreibung des Sachverhaltes und des erwünschten Ergebnisses (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien von Unterlagen, die uns helfen, Ihr Anliegen besser zu verstehen (falls vorhanden);
- eine Vertretungsberechtigung, sofern Sie sich als Antragsteller im Auftrag eines anderen Kunden an die Volksbank Schlangen wenden.

Ihr Anliegen wird zeitnah und angemessen bearbeitet. Nach Eingang Ihrer Mitteilung erhalten Sie in der Regel eine Eingangsbestätigung. Bei direkter Klärung erhalten Sie umgehend eine Antwort. Sollte die Bearbeitung bei komplexen Sachverhalten mehr Zeit in Anspruch nehmen, bekommen Sie einen Zwischenbescheid unter Angabe des voraussichtlichen Beantwortungsdatums.

Die Bearbeitung von Kundeneinwänden erfolgt kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Ihre
Volksbank Schlangen eG