

I. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für uns an erster Stelle. Deshalb haben wir ein großes Interesse an einer partnerschaftlichen Kundenbeziehung.

Sind Sie mit unseren Leistungen einmal nicht zufrieden, teilen Sie uns bitte Ihre Kritik mit. Zudem geben uns Ihre Erfahrungen wichtige Informationen, um unseren Service weiter zu verbessern.

Wir haben daher ein zentrales Beschwerdemanagement eingerichtet und Maßnahmen für die Verarbeitung vorgesehen. Ziel ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung Ihrer Rückmeldungen sicherzustellen. Wir möchten durch Ihr Feedback lernen – eingegangene Hinweise werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben bzw. zukünftig zu vermeiden. Damit wollen wir die Zufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren

Alle Mitglieder, Kunden und potentiellen Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank Baumberge eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Für die Bearbeitung der Beschwerden ist die Zentrale Beschwerdestelle der Volksbank Baumberge eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich eingereicht werden.

Ihre E-Mail schicken Sie an folgende Adresse:

service@vb-baumberge.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Baumberge eG
Zentrale Beschwerdestelle
Lilienbeck 8
48727 Billerbeck

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse),
- Beschreibung des Sachverhaltes,
- Formulierung der Forderung bzw. Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit),
- Kopien der zum Verständnis notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden),

- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Volksbank Baumberge eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum. Kann die Beschwerde zeitnah abschließend bearbeitet werden, erhalten Sie direkt ein Antwortschreiben mit einer Stellungnahme, das gleichzeitig die Eingangsbestätigung ersetzt. Gibt die Volksbank Baumberge eG Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie eine verständliche Begründung.

Weitere Beschwerdewege:

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich alternativ an folgende Institutionen wenden:

Ombudsmann:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen
Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
E-Mail: info@bvr.de

BaFin:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn
E-Mail: poststelle@bafin.de

III. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.