

## Beschwerdemanagement-Grundsätze

### I. Vorwort

Wir sind erst zufrieden, wenn unsere Kunden es auch sind. Sollten wir Ihnen einmal Anlass zur Kritik geben, bitten wir Sie diese auch zu äußern. Hierfür haben wir für Sie eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Damit wollen wir eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherstellen. Durch Ihre Rückmeldungen ist es uns möglich, Fehler zu erkennen und zu beheben.

### II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank in Schaumburg eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Volksbank in Schaumburg eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

[Lob+Kritik@vb-is.de](mailto:Lob+Kritik@vb-is.de)

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank in Schaumburg eG  
Zentrale Beschwerdestelle  
Marktplatz 1  
31675 Bückeberg

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Volksbank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

(5) Geben wir der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

### **III. Sonstiges**

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.