

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Volksbank Bochum Witten eG

I. Vorwort

Werte sind ein fester Bestandteil unserer Unternehmenskultur. In unseren Unternehmensleitsätzen verpflichten wir uns, nachhaltig, verantwortungsvoll und partnerschaftlich zu handeln. Als Genossenschaftsbank, die ihren Mitgliedern gehört, steht für uns die Zufriedenheit unserer Mitglieder sowie die unserer Kunden an erster Stelle.

In unserem Unternehmensleitsatz Nr. 5 heben wir unter anderem den offenen Dialog hervor. Es ist uns wichtig, unseren Mitgliedern und Kunden die Möglichkeit zu geben, Feedback zu geben, Lob und Kritik zu äußern. Aus diesem Grund haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement eingeleitet. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden von uns ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Mitglieder- und Kundenzufriedenheit und somit eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Unsere Unternehmensleitsätze

- 1. Wir fördern den Erfolg unserer Mitglieder ebenso wie den Erfolg unserer Bank und der Region. So verwirklichen wir als Volksbank unser Ideal von Dienstleistung: in der Region für die Region.*
- 2. Wir sind eine zukunftsorientierte und wandlungsfähige Bank mit aktivem Vertrieb und sehr guten Dienstleistungen in der Region.*
- 3. Als Volksbank sichern wir das wirtschaftliche Wohlergehen unserer Mitglieder, Kunden und Geschäftspartner durch hervorragenden Service, hochwertige Produkte und exzellente Beratung.*
- 4. Unsere Bank führen wir über klare Ziele und eine offene Führungskultur. Filialen, Fachabteilungen und Mitarbeiter wissen dadurch, welchen wichtigen individuellen Beitrag sie zum Gesamterfolg leisten.*
- 5. Die geschäftlichen Ziele unserer Bank erreichen wir zuverlässig, weil Vorstand, Führungskräfte und Mitarbeiter wie Unternehmer im Unternehmen eigeninitiativ agieren. Wir handeln verbindlich, verlässlich und verantwortungsbewusst, sind kompetent und bereit zum Dialog.*
- 6. Ein wichtiger Schlüssel zu unserem Erfolg sind unsere gut ausgebildeten Mitarbeiter. Mit ihnen sind wir da, wo unsere Mitglieder und Kunden sind.*

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle Mitglieder und Kunden sowie potenzielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank Bochum Witten eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
2. Für die Bearbeitung ist die Beschwerdestelle der Volksbank Bochum Witten eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank Bochum Witten eG gerichtet werden.
Bei elektronischen Beschwerden können Sie unsere E-Mail-Adresse: beschwerdemanagement@vb-bochumwitten.de bzw. gerne auch unsere Internetseite www.vb-bochumwitten.de nutzen.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Bochum Witten eG
Beschwerdemanagement
Universitätsstraße 70
44789 Bochum

Telefonisch steht Ihnen das Beschwerdemanagement unter der Rufnummer 0234 3334999 während unserer Öffnungszeiten zur Verfügung.

3. Für eine zeitnahe Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir die folgenden Informationen:
 - Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
 - Beschreibung des Sachverhaltes
 - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
 - Kopien der zu dem Vorgang notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
 - Sollten Sie Ihre Beschwerde im Namen und im Auftrage einer anderen Person an die Volksbank Bochum Witten eG richten, dann benötigen wir eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
4. Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie eine Eingangsbestätigung seitens der Volksbank Bochum Witten eG. Kann Ihre Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
5. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs.
6. Gibt die Volksbank Bochum Witten eG Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, so erhalten Sie eine verständliche Begründung.

III. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Volksbank Bochum Witten eG veröffentlicht.