

## **Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Volksbank Essen-Cappeln eG**

### **I. Präambel**

Für die Volksbank Essen-Cappeln eG steht die Zufriedenheit ihrer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, dass Sie die Möglichkeit haben, Kritik und Anregungen zu äußern. Grundsätzlich verstehen wir Reklamationen als Ansporn zur Verbesserung unserer Service- und Beratungsqualität. Wir haben eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Wir begreifen eingegangene Beschwerden als Chance, Schlussfolgerungen und mögliche Handlungserfordernisse für das gesamte Unternehmen abzuleiten. Unser Ziel ist es, eine hohe Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden sicherzustellen und damit die Basis für eine langfristige und erfolgreiche Kundenbeziehung zu schaffen.

### **II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

- Alle Mitglieder und Kunden sowie potenzielle Mitglieder und Kunden, die von den Aktivitäten der Volksbank Essen-Cappeln eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Volksbank Essen-Cappeln eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl schriftlich als auch elektronisch, mündlich oder fernmündlich an uns gerichtet werden. Sie als Kunde entscheiden, welchen Weg Sie wählen möchten. Alle eingehenden Beschwerden, auch soweit sie unseren Mitarbeitern mündlich zur Niederschrift vorgetragen werden, werden vom entgegennehmenden Mitarbeiter unverzüglich an das Beschwerdemanagement weitergeleitet.

Elektronisch zu übermittelnde Beschwerden können an die nachstehende E-Mail-Adresse gesendet werden:

[beschwerdestelle@vbessen-cappeln.de](mailto:beschwerdestelle@vbessen-cappeln.de)

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an:

Volksbank Essen-Cappeln eG  
- Beschwerdestelle –  
Am Markt 1  
49692 Cappeln

- Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir von Ihnen folgende Angaben:
  - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
  - Beschreibung des Sachverhaltes
  - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, welche Ziele mit der Beschwerde verfolgt werden (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
  - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
  - sofern Sie sich namens und im Auftrage einer anderen Person an die Volksbank Essen-Cappeln eG wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- 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.
- Gibt die Volksbank Essen-Cappeln eG der Beschwerde nicht vollständig statt, so erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

### III. Alternative Streitbeilegungsverfahren

- Die Volksbank Essen-Cappeln eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Kunden und Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe zu kontaktieren.

Die Beschwerde ist in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an folgende Adresse zu richten:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR

Schellingstraße 4

10785 Berlin

Fax: 030 2021-1908

E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

(Internet: <http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>).

Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch gerne zur Verfügung gestellt wird.

- Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit. Hier besteht für Verbraucher die Möglichkeit, Streitigkeiten mit Unternehmen im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich beizulegen.
- Zusätzlich steht Ihnen der Weg einer zivilrechtlichen Klage offen.

#### **IV. Sonstiges**

- Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Volksbank Essen-Cappeln eG veröffentlicht.

Ihre

Volksbank Essen-Cappeln eG