

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Volksbank Kirchheim-Nürtingen eG

I. Vorwort

Bei Ihrer Volksbank Kirchheim-Nürtingen eG steht der Mensch im Mittelpunkt. Versprochen! Unser Ziel ist es, jeden Kunden von unserer Beratungs- und Servicequalität zu begeistern. Sollten Sie einmal Grund zu einer Beschwerde haben, setzen sich unsere Mitarbeiter dafür ein, zeitnah eine gute Lösung zu finden.

Die Volksbank Kirchheim-Nürtingen eG hat hierfür ein Kunden-Impuls-Management eingerichtet, das sowohl Beschwerden, Verbesserungsvorschläge und gerne auch Lob entgegennimmt. Ziel unseres Kunden-Impuls-Managements ist es, Kundenbeschwerden in angemessener Zeit zu bearbeiten. Eingegangene Beschwerden werten wir aus, um wiederkehrende Fehler zu vermeiden. Verbesserungsvorschläge nehmen wir auf und bewerten, ob die Umsetzung möglich ist. Lob und positives Feedback geben wir immer gerne an unsere Mitarbeiter weiter.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

An wen richten Sie Ihre Beschwerde, Ihren Verbesserungsvorschlag oder Ihr Lob?



Schriftlich an:
Volksbank Kirchheim-Nürtingen eG
Abteilung Marketing
Schillerplatz 7, 72622 Nürtingen



Per E-Mail an:
info@vbkint.de



Telefonisch unter:
07022 707-0



Persönlich:
vor Ort in Ihrer Filiale und
bei allen Mitarbeitern der
Volksbank Kirchheim-Nürtingen eG

Welche Angaben sind notwendig?

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Vorname, Straße, PLZ und Wohnort; Telefonnummer und E-Mail-Adresse; sofern vorhanden Kontonummer)
- Grund: Beschwerde, Verbesserungsvorschlag, Lob

- Beschreibung des Sachverhalts
- Nur bei Beschwerde: Formulierung des Anliegens, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen oder Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen
- Wenn Sie als Vertreter/Bevollmächtigter auftreten: Zusätzlich zu den o. g. Angaben bitten wir um einen Nachweis einer Vertretungsberechtigung.

Was passiert mit Ihrer Beschwerde, Ihrem Verbesserungsvorschlag oder Ihrem Lob?

Bei Beschwerden erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde umgehend abschließend bearbeitet werden, erhalten Sie anstelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum, nachdem wir den Eingang Ihrer Beschwerde bestätigt haben. Wir streben eine möglichst zeitnahe Beantwortung Ihrer Beschwerde an.

Gibt die Volksbank Kirchheim-Nürtingen eG Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie eine verständliche Begründung.

Verbesserungsvorschläge sowie positives Feedback leiten wir an die verantwortliche Führungskraft weiter. Sie dienen uns als Chance, im Bedarfsfall Maßnahmen abzuleiten, und zur Motivation unserer Mitarbeiter.

III. Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten

Wenn Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind, können Sie sich alternativ an folgende Institutionen wenden:

(1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe

Die Volksbank Kirchheim-Nürtingen eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung der Streitigkeiten mit der Volksbank Kirchheim-Nürtingen eG besteht für unsere Kunden die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe zu wenden. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird.

Die Beschwerde ist in Textform zum Beispiel mittels Brief, Fax oder E-Mail an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten:

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR
Schellingstraße 4, 10785 Berlin
Fax: 030 2021-1908
E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

(2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Sollte Hintergrund der Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften bzw. gesetzliche Normen sein, können Sie die Beschwerde auch direkt an die BaFin richten.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

(3) Europäische Kommission

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Onlinestreitbeilegung bereit, die sogenannte OS-Plattform. Die Beschwerdeführung ist online unter folgendem Link möglich: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

IV. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei. Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft. Dieses Informationsblatt ist auf unserer Website unter Pflichtinformationen zu finden.