

Beschwerdemanagement-Grundsätze

der VR-Bank Kreis Steinfurt eG

I. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden steht für uns an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher ein Beschwerdemanagement eingerichtet und entsprechende Maßnahmen vorgesehen. Ziel dieses Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Kunden und potentielle Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der VR-Bank Kreis Steinfurt eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der VR-Bank Kreis Steinfurt eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an diese E-Mail-Adresse geschickt werden:

BM@vrst.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

VR-Bank Kreis Steinfurt eG
Beschwerdemanagement
Matthiasstraße 30
48431 Rheine

per Fax an: 05971 406-9109

Ferner können Sie uns Ihre Beschwerde über das Kontaktformular auf unserer Homepage www.vrst.de (Rubrik „Kontakt & Hilfe“ – „Anregungen & Kritik“) übermitteln.

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

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (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 uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

(4) Der Beschwerdeführende erhält zeitnah (d. h. spätestens nach drei Bankarbeitstagen) eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann. Die Beantwortung erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von vier Wochen nach Beschwerdeeingang. Andernfalls benachrichtigen wir den Beschwerdeführenden. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits anstelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

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

III. Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten

Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten finden Sie auf unserer Internetseite www.vrst.de unter AGB & Sonderbedingungen > Streitbelegungsverfahren.

IV. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite veröffentlicht.

[Stand: 12/2018]