

## **Beschwerdemanagement-Grundsätze**

### **I. Vorwort**

Für uns als Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik und Anregungen zu äußern. Wir haben dafür eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden inhaltlich ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu vermeiden. Damit möchten wir dauerhaft eine hohe 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 Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement der Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG.

Beschwerden können sowohl schriftlich, elektronisch als auch mündlich und fernmündlich an uns gerichtet werden. Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen.

#### **So erreichen Sie uns:**

- Persönlich: Direkt über Ihren Kundenbetreuer oder in unseren Kompetenzzentren und Geschäftsstellen
- Telefonisch: Über unser Kunden-Service-Center unter der Telefonnummer: 05241 104-0 oder 0521 544-0
- Telefax: 05241 104-204
- E-Mail: [ideenundbeschwerden@volksbank-bi-gt.de](mailto:ideenundbeschwerden@volksbank-bi-gt.de)
- Homepage: Online-Formular „Ihre Meinung ist uns wichtig“ unter „Kontakt“
- Schriftlich: Volksbank Bielefeld Gütersloh eG  
Beschwerdemanagement  
Friedrich-Ebert-Str. 73-75  
33330 Gütersloh

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

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung des Begehrens bzw. 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 sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an die Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG wendet, einen Nachweis über die 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. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführende einen Zwischenbescheid.
- (5) Gibt die Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

### **III. Sonstiges**

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG veröffentlicht.