

Beschwerdemanagement der Volksbank eG, Fredenbeck-Oldendorf-Ahlerstedt

Im oft hektischen Tagesgeschäft passieren manchmal Fehler und nicht alle Erwartungen unserer Kunden können immer in vollem Umfang erfüllt werden, daher sehen wir Reklamationen und Kundenbeschwerden als kaum vermeidbar an.

Beschwerden sind der Ausdruck von Kundenunzufriedenheit zu unseren Leistungen. Wir betrachten dies grundsätzlich nicht negativ, sondern als eine Chance zur Verbesserung der Schwachstellen unserer Bank.

Alle eingehenden Beschwerden sind vom annehmenden Mitarbeiter vollständig und sorgfältig in einer Datenbank unter Beschwerden zu erfassen, auch wenn sie sofort vor Ort mit dem Kunden gelöst werden können.

Die Beschwerdebearbeitung erfolgt so, dass schnelle, sachgerechte und unbürokratische Lösungen geschaffen werden.

Beschwerden, die aufgrund der Tätigkeit eines Anlageberaters gegenüber der Bank erhoben werden, sind der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) anzuzeigen.

Beschwerden sind unverzüglich bearbeitet. Ist dies im Ausnahmefall nicht abschließend möglich, so erhält der Kunde einen Zwischenbescheid.

Kunden können sich zudem an die Beschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR wenden. Ombudsmann ist Herr Dr. Alfons van Gelder. Die Vertretung wird von Herrn Prof. Dr. Franz Häuser übernommen.

Erreichbar ist die Beschwerdestelle unter:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR

Postfach 30 92 63

10760 Berlin