

Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung der Volksbank Raiffeisenbank Starnberg-Herrsching-Landsberg eG

1. Präambel – unsere Philosophie

Wir haben den Anspruch, unsere Kundinnen und Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.
Für uns steht dabei die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle.

Gelegentlich kann es vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen.

Es ist uns daher wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern.

Bitte sprechen Sie uns an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden dabei ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

2. Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1. Wo können Sie Beschwerde einreichen

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an folgende Adresse:

VR Bank Starnberg-Herrsching-Landsberg eG
Beschwerdemanagement
Bahnhofplatz 4
82211 Herrsching

Elektronisch übermittelte Beschwerden senden Sie bitte an folgende E-Mail-Adresse:

beschwerdestelle@vrsta.de

2.2. Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerden können Sie schriftlich, elektronisch und mündlich an uns richten.

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir die folgenden Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten als sogenannter Beschwerdeführer (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Ziel der Beschwerde bzw. Formulierung, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerberichtigung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)

3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten.

Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt dabei insbesondere von ihrer Komplexität ab. Grundsätzlich streben wir die Bearbeitung in einem angemessenen Zeitraum an. Ein Bearbeitungszeitraum von 5 Arbeitstagen wird hierbei als grundsätzlich angemessen zu Grunde gelegt.

Der Beschwerdeführer erhält eine Bestätigung des Eingangs der Beschwerde.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhält der Beschwerdeführer zeitnah eine umfassende Antwort auf die Beschwerde.

Kann die Beschwerde innerhalb von 5 Tagen abschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende statt der o.g. Eingangsbestätigung gleich die umfassende Antwort.

Gibt die VR Bank Starnberg-Herrsching-Landsberg eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitbeilegung können Sie über unsere Internetseite www.vrsta.de erhalten.