

## Grundsätze zum Beschwerdemanagement

Stand: 1. Juli 2018

### I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, neben Anregungen und Lob auch Kritik äußern zu können. Wir haben daher ein Qualitäts- und Beschwerdemanagement eingerichtet und Maßnahmen zur Beschwerdebearbeitung vorgesehen. Ziel unseres Qualitäts- und Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenanliegen und -beschwerden sicherzustellen. Eingegangene Hinweise und Kritik werden ausgewertet, um Gutes weiter auszubauen und Probleme zu beheben. Damit wollen wir Ihre Kundenzufriedenheit steigern und die Verbindung zwischen Ihnen und Ihrer Bank festigen.

### II. Verfahrensweise

- (1) Alle Kunden und potentielle Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Kundenanliegen und -beschwerden verantwortlich ist die Vertriebsunterstützung der VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen. Beschwerden und Hinweise können schriftlich, telefonisch, elektronisch und im persönlichen Gespräch an die VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen gerichtet werden. Hierzu stehen Ihnen folgende Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung:
  - Ihr persönlicher Ansprechpartner in unserer Filiale vor Ort
  - Unser Kunden-Dialog-Center unter Tel. 02202/1260
  - Unsere Vertriebsunterstützung:

VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen  
Vertriebsunterstützung  
Hauptstr. 186  
51465 Bergisch Gladbach

Für elektronisch übermittelte Anliegen oder Beschwerden steht Ihnen das Kontaktformular auf unserer Internetseite unter folgendem Link zur Verfügung:

[www.vrbankgl.de/service/formular-center-allgemein/formular-fragen-anregungen-kritik.html](http://www.vrbankgl.de/service/formular-center-allgemein/formular-fragen-anregungen-kritik.html)

- (3) Grundsätzlich ist die Bearbeitung der Reklamation kostenfrei. Für die Bearbeitung Ihres Anliegens oder Ihrer Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
  - Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
  - Beschreibung des Sachverhalts;
  - Angabe, was Sie mit Ihrem Anliegen oder Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
  - Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (falls vorhanden);
  - Sofern Sie sich namens und im Auftrage einer anderen Person an die VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Wir setzen alles daran, Ihr Anliegen innerhalb von fünf Arbeitstagen zu klären und zu beantworten. Sollte dies aufgrund der Komplexität des Sachverhaltes fallabschließend nicht möglich sein, erhalten Sie von uns eine Eingangsbestätigung bzw. einen Zwischenbescheid.
- (5) Kann die VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen Ihrem Anliegen oder Ihrer Beschwerde nicht vollständig entsprechen, erhalten Sie eine nachvollziehbare Begründung von uns.

- (6) Manchmal kann es vorkommen, dass unser Ergebnis nicht zu Ihrer Zufriedenheit ausfällt oder Meinungsverschiedenheiten über Ihre Beschwerde bleiben. Dann haben Sie die Möglichkeit sich an die Streitschlichtungsstelle zu wenden:

Kundenbeschwerdestelle beim  
Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbank BVR  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin  
Telefon 030/2021-1639  
Telefax 030/2021-1908  
E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

- (7) Diese Grundsätze zum Beschwerdemanagement werden jährlich wiederkehrend mit Blick auf Aktualität und Wirksamkeit überprüft.