

Kundeninformation zum Zufriedenheitsmanagement

I. Vorwort

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

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der VR-Bank Coburg eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
2. Nach Möglichkeit versuchen wir, die Beschwerde regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit den Mitgliedern und Kunden zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Zufriedenheitsmanagement der VR-Bank Coburg eG zuständig.

3. Beschwerden können sowohl elektronisch, schriftlich oder mündlich an die Bank gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden richten Sie bitte an die E-Mail-Adresse **info@vrbank-coburg.de**

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

VR-Bank Coburg eG – Zufriedenheitsmanagement, Mohrenstr. 7 a, 96450 Coburg

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Formulierung Ihres Anliegens und der Grund Ihrer Beschwerde sowie Ihr Wunsch an uns zur Behebung der Ursachen des Fehlers (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Falls erforderlich, reichen Sie uns bitte Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden) ein, damit wir den Sachverhalt zeitnah in Ihrem Sinne klären können;
- Sofern Sie sich als beschwerdeführende Person namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wenden, benötigen wir von Ihnen einen Nachweis der Vertretungsberechtigung dieser Person.

Wenn Ihr Wunsch nicht direkt in der Filiale gelöst werden kann, koordiniert unser zentrales Zufriedenheitsmanagement die Klärung unter Einbindung der beteiligten Personen. Anschließend werden wir uns bei Ihnen melden.

4. Sie erhalten von uns zeitnah eine Eingangsbestätigung. Ebenso sind wir bemüht, je nach Komplexität der Beschwerde, Ihnen eine zeitnahe Beantwortung Ihrer Beschwerde und möglichst eine Lösung des Sachverhalts zukommen zu lassen bzw. mit Ihnen abzustimmen. Ist dies nicht möglich, erhalten Sie einen Zwischenbescheid. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung direkt eine Antwort. Diese Antwort kann auch in Form eines Telefonanrufes erfolgen.
5. Können wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig stattgeben, erhalten Sie eine verständliche Begründung.
6. Sollte Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit erledigt werden, steht Ihnen weiter das so genannte Streitbeilegungsverfahren oder die Anrufung einer ordentlichen Gerichtsbarkeit offen. Informationen hierzu finden Sie im entsprechenden Dokument „Streitbeilegungsverfahren“ unter dem Punkt „AGB“ unserer Internetseite.

III. Sonstiges

Die Bearbeitung Ihrer Beschwerden ist für Sie selbstverständlich kostenfrei. Diese Ihnen vorliegenden Grundsätze zur Bearbeitung von Beschwerden sind durch den Vorstand der VR-Bank Coburg eG genehmigt und werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

IV. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter dem Punkt „Datenschutz“ unserer Internetseite. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.