



Grundsätze zum Beschwerdemanagement

Reklamationen und Kundenbeschwerden sind kaum vermeidbar und gehören damit zum Tagesgeschäft. Fehler passieren und nicht alle Erwartungen aller Kunden können immer in vollem Umfang erfüllt werden. Deswegen stehen wir Beschwerden und Reklamationen positiv gegenüber und nutzen diese Informationen um die Zufriedenheit von Mitgliedern und Kunden nachhaltig zu steigern.

Um einen professionellen Umgang mit Reklamationen und Beschwerden zu gewährleisten, wurden die folgenden Rahmenbedingungen für die Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden der Bank erarbeitet.

Dabei werden die gesetzlichen Anforderungen insbesondere zu den Informations-, Melde- und Aufbewahrungsfristen beachtet.

Informationen über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Die Volksbank Raiffeisenbank Meißen Großenhain eG verfügt über eine zentrale Beschwerdestelle.

Ansprechpartner ist: Herr Marcus Müller
Tel. 03521 / 467840
eMail: marcus.mueller@vr-meissen.de

Eingehende Beschwerden können schriftlich (Brief, Mail, Fax) oder mündlich (persönlich, telefonisch) eingereicht werden.

Unabhängig vom Zugangsweg wird die Beschwerde taggleich vom annehmenden Mitarbeiter vollständig und sorgfältig im Kundensystem erfasst und im weiteren Verlauf (Beschwerdebearbeitung, -lösung) dokumentiert.

Beschwerdeerfassung

Die Beschwerdeerfassung erfolgt prinzipiell über einen edv-technisch unterstützten Vorgang. Damit ist sichergestellt, dass Beschwerden transparent für alle zuständigen Mitarbeiter bzw. Führungskräfte zur Verfügung stehen, die Bearbeitungszeiten reduziert und die Prozessqualität verbessert wird.

Beschwerden, die sofort vor Ort mit dem Kunden gelöst werden, bedürfen keiner weiteren Bearbeitung. Die Beschwerdestelle prüft lediglich den Sachverhalt (korrekte Zuordnung als Beschwerde, vollständige Erfassung etc.) und archiviert die Beschwerde.

Der Kunde erhält keine zusätzliche schriftliche Information über den Ausgang der Beschwerde.

Kann die Beschwerde **NICHT** sofort gelöst werden, nimmt die Beschwerdestelle die weitere Bearbeitung der Beschwerde vor.

Wurde die Beschwerde schriftlich eingereicht, erhält der Kunde ein Eingangsschreiben zur Beschwerdebearbeitung.

Beschwerdebearbeitung

Hahnemannsplatz 21
01662 Meißen
Telefon: 03521 467500
Telefax: 03521 452534

Vorstand:
Peter Klaßen
Claus-Michael Zwiebel

Aufsichtsratsvorsitzender:
Dr. Danilo Stephan

Registergericht: Gen.-Reg. Dresden
319

USt.-Nr.: 209/135/02397
Ust-IdNr.: DE140698234

Bankkonten:
DZ Bank Berlin
(BLZ 120 600 00) 5004
BIC: GENODEFF120
IBAN:DE87 1206 0000 0000 0050 04

Die Beschwerdebearbeitung hat so zu erfolgen, dass schnelle, sachgerechte und unbürokratische Lösungen geschaffen werden. Um eine schnelle Bearbeitung der Beschwerden zu gewährleisten, greift zusätzlich ein Eskalationsmechanismus.

Handelt es sich um eine Beschwerde zu einem allgemeinen Thema (z.B. Umstellung Kontopakete, Smart-TAN etc.), nimmt der Beschwerdeempfänger eine eventuelle Rückerstattung vor oder erstellt ein Ablehnungsschreiben.

Die Beschwerde gilt in diesem Fall als erledigt und wird archiviert. Die Erstattung kann bis zu 7 Tage dauern.

Sofern zur Klärung der Beschwerde Informationen von den Fachbereichen erforderlich sind, kann die Beschwerdebearbeitung bis zu 14 Tage dauern.

Wenn die Beschwerde noch nicht abschließend bearbeitet ist, erhält der Kunde einen Zwischenbescheid.

Wurde die Beschwerde abschließend bearbeitet, wird der Kunde durch den zuständigen Mitarbeiter oder zentral durch die Beschwerdestelle über das Ergebnis informiert.

Außergerichtliche Streitschlichtung

Können Beschwerden zwischen Kunde und Bank nicht gelöst werden, besteht die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitschlichtung. Die Bank nimmt am Ombudsmannverfahren des BVR teil. Die Kunden haben im Rahmen dieses Verfahrens die Möglichkeit, Streitigkeiten mit der Bank außergerichtlich durch einen unabhängigen Schlichter klären zu lassen.

Ansprechpartner für die Kundenbeschwerdestelle beim BVR / Ombudsmann:

Vorstandsmitglied Peter Klaßen

Bearbeitung der durch die Schlichtungsstelle angeforderte Stellungnahme innerhalb der vorgegebenen Frist:

zentrale Beschwerdestelle

Anschrift: Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin

Hahnemannsplatz 21
01662 Meißen
Telefon: 03521 467500
Telefax: 03521 452534

Vorstand:
Peter Klaßen
Claus-Michael Zwiebel

Aufsichtsratsvorsitzender:
Dr. Danilo Stephan

Registergericht: Gen.-Reg. Dresden
319

USt.-Nr.: 209/135/02397
Ust-IdNr.: DE140698234

Bankkonten:
DZ Bank Berlin
(BLZ 120 600 00) 5004
BIC: GENODEFF120
IBAN:DE87 1206 0000 0000 0050 04

E-Mail: info@vr-meissen.de
Internet: www.vr-meissen.de