

I. Vorwort

Die Kunden- und Mitgliederzufriedenheit steht für uns an erster Stelle. Daher ist es uns wichtig, dass Sie die Möglichkeit haben, Kritik zu äußern. Aus diesem Grund haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Unser Ziel ist eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu vermeiden und damit eine langfristige Kundenbindung und eine hohe Kundenzufriedenheit sicherzustellen.

II. Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

- a. Alle Kunden, die von den Geschäftsaktivitäten der Volksbank Ermstal-Alb eG berührt werden, können kostenfrei Beschwerde einlegen.
- b. Ihr Kundenberater ist Ihr direkter Ansprechpartner für Ihr Anliegen, da er Sie am besten kennt und Ihnen am schnellsten weiterhelfen kann. Selbstverständlich dürfen Sie sich auch an jeden anderen Mitarbeiter der Volksbank wenden oder das zentrale Beschwerdemanagement kontaktieren.

Volksbank Ermstal-Alb eG
Beschwerdemanagement
Hindenburgstr. 52
72555 Metzingen

- c. Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
 - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
 - genaue Beschreibung des Sachverhalts
 - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
 - ggf. Unterlagen, die zum besseren Verständnis des Sachverhalts dienen
 - sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank wendet, benötigen wir eine Vertretungsberechtigung dieser Person
- d. Als Beschwerdeführer erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Wir werden uns umgehend um Ihr Anliegen kümmern und Ihnen je nach Komplexität des Sachverhalts zeitnah eine Rückmeldung geben.
- e. Falls wir Ihrer Beschwerde einmal nicht oder nicht vollständig abhelfen konnten, erhalten Sie eine verständliche Begründung.