



## **Beschwerdemanagement-Grundsätze der VR-Bank Ismaning Hallbergmoos Neufahrn eG**

### **Präambel**

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 Interne Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements 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.

### **Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Interne Beschwerdestelle der VR-Bank Ismaning Hallbergmoos Neufahrn eG

Reklamationen nehmen wir mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich entgegen. Sie als Kunde entscheiden, auf welchem Weg Sie Ihre Reklamation vortragen möchten.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

VR-Bank Ismaning Hallbergmoos Neufahrn eG  
Interne Beschwerdestelle Frau Seitz / Herr Turke  
Bahnhofstr. 3  
85737 Ismaning

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [info@vrbank-ihn.de](mailto:info@vrbank-ihn.de) verschickt werden.

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)

Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Gibt die VR-Bank Ismaning Hallbergmoos Neufahrn eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.