



Grundsätze zum Beschwerdemanagement

1. Allgemeines

Wir sind davon überzeugt, dass langfristige und nachhaltige Geschäftsbeziehungen zu Ihnen, unseren Mitgliedern und Kunden, auf einem partnerschaftlichen Miteinander basieren. Unter diesen Aspekten haben wir in der VR-Bank Gerolzhofen eG ein Qualitätsmanagement eingerichtet, das Ihnen für Anregungen, Lob und Tadel zur Verfügung steht.

Ihre Hinweise nehmen wir ernst. Sie sind für uns wichtiger Gradmesser für Ihre Zufriedenheit mit uns. Gleichzeitig unterstützen sie uns in der Ausrichtung unserer Angebote und Leistungen auf die Anforderungen des sich ständig verändernden Marktes.

2. Abläufe

Kunden und Nichtkunden können sich mit ihren Anliegen an die Bank wenden. Ihre Hinweise können Sie persönlich, telefonisch, schriftlich oder elektronisch übermitteln. Für die persönliche Ansprache stehen Ihnen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bank zur Verfügung.

Telefonisch erreichen Sie uns unter der Rufnummer 09382 9710-0

Schriftliche Hinweise richten Sie bitte an:

VR-Bank Gerolzhofen eG
- Beschwerdemanagement -
Breslauer Straße 4
97447 Gerolzhofen

Unsere E-Mail-Adresse lautet:

info@vrbank-geo.de

Wir werden entsprechende Anfragen umgehend bearbeiten. Sollte eine Erledigung innerhalb eines angemessenen Zeitraums nicht möglich sein, werden wir eine Eingangsbestätigung versenden. Ansonsten erhalten Sie direkt eine Antwort. Ihre Anliegen werden wir sachlich, objektiv, kostenfrei und im Idealfall in einem persönlichen Gespräch besprechen und klären.

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich alternativ an die im Impressum unter „Beschwerdestelle“ oder „Aufsicht“ genannten Institutionen wenden.