

## Beschwerdemanagement

### Grundsätze der Volksbank Börßum-Hornburg eG

Stand 04.11.2021

#### Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden hat für uns oberste Priorität und steht an erster Stelle. Es ist uns wichtig, unseren Mitgliedern und Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und uns Hinweise zu Verbesserungsmöglichkeiten geben zu können. Aus diesem Grund haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Unser Ziel hierbei ist es, stets eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden erfasst und ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu erkennen und zu beheben. Damit wollen wir eine hohe Kundenzufriedenheit und langfristige Kundenbindung sicherstellen.

#### I. Verfahren der Bearbeitung von Beschwerden

(1) Alle Mitglieder und Kunden (Einzelpersonen, Organisationen und/oder Unternehmen) sowie potentielle Kunden, die von den Aktivitäten der Volksbank Börßum-Hornburg berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Das Beschwerdemanagement der Volksbank Börßum-Hornburg eG bearbeitet eingehende Beschwerden. Diese können in mündlicher, schriftlicher und elektronischer Form an die Volksbank Börßum-Hornburg eG gerichtet werden.

Elektronische Beschwerden können an die E-Mail-Adresse:

[info@vbbh.de](mailto:info@vbbh.de)

übermittelt werden.

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an:

**Volksbank Börßum-Hornburg eG**  
**Hauptstraße 82**  
**38312 Börßum**

(3) Für eine ordnungsgemäße Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse),
- möglichst umfassende Beschreibung des Sachverhalts, ggfs. mit Kopien als Anlage von Unterlagen, die zum besseren Verständnis des Vorganges beitragen (sofern vorhanden),
- Beschreibung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte, bspw. Fehlerbehebung, Optimierung von Dienstleistungen, Klärung eines Missverständnisses und
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank Börßum-Hornburg eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführende sollte nach spätestens drei Tagen eine Eingangsbestätigung erhalten, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann. Die Beantwortung erfolgt je nach Umfang und Komplexität der Beschwerde innerhalb von 15 Tagen nach Beschwerdeeingang.

Kann eine Beschwerde zeitnah abschließend bearbeitet werden, erhält der Beschwerdeführer umgehend eine Antwort und entsprechend keine Eingangsbestätigung.

(5) Gibt die Volksbank Börßum-Hornburg eG der Beschwerde nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

## II. Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten

(1) Ein persönliches Gespräch ist immer der beste Weg, um Meinungsverschiedenheiten zu schlichten. Doch falls Kunde und Bank allein nicht weiterkommen, kann der Ombudsmann helfen. Das Ombudsmannverfahren ermöglicht es, einen unabhängigen und neutralen Schlichter anzurufen. So kann eine Klage vor den ordentlichen Gerichten in vielen Fällen vermieden werden.

Die Volksbank Börßum-Hornburg eG nimmt am Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank Börßum-Hornburg eG besteht für Privatkunden sowie Firmenkunden die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe zu wenden. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform zum Beispiel mittels Brief, Fax oder E-Mail an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten.

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin  
Fax: 030 2021 – 1908  
E-Mail: [Kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:Kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

### (2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Sollte Hintergrund der Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften bzw. gesetzliche Normen sein, können Sie die Beschwerde auch direkt an die BaFin richten.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn

### (3) Europäische Kommission

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Onlinestreitbeilegung bereit, die sogenannte OSPlattform. Die Beschwerdeführung ist online unter folgendem Link möglich:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

## III. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden regelmäßig überprüft.

Dieses Informationsblatt ist auf unserer Homepage unter Pflichtinformationen zu finden.