

Beschwerdemanagement

Grundsätze der Volksbank Börßum-Hornburg eG

Stand 21.11.2025

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 potenzielle 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

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 sofort, spätestens jedoch nach 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 Streitbeilegungsverfahren 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 Briefs 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
E-Mail: Kundenbeschwerdestelle@bvr.de

(2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Briefs oder E-Mail) beantworten. Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter

https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html

Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.
Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

III. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
Die vorliegenden Grundsätze werden regelmäßig überprüft.
Dieses Informationsblatt ist auf unserer Homepage unter Pflichtinformationen zu finden.

Börßum, 21.11.2025
Christian Müller Martin Bothe