



Liebe Kunden<sup>1</sup>,  
liebe Mitglieder,

wir möchten Ihnen ein zuverlässiger Partner in **allen** finanziellen Angelegenheiten sein. Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist daher unser höchster Anspruch.

Um Ihre Beschwerde, Ihren Verbesserungsvorschlag oder auch einfach Ihre Kritik in Bezug auf die von uns oder von unseren Verbundpartnern erbrachte Dienstleistung möglichst rasch und transparent für Sie zu beantworten, haben wir ein zentrales Beschwerdemanagement eingerichtet:

Zentraler Beschwerdemanager unseres Hauses ist Herr **Malte Hövel**. Sie erreichen ihn per Mail unter [malte.hoevel@volksbankeg.de](mailto:malte.hoevel@volksbankeg.de) bzw. telefonisch unter 04747 9498-4252.

Sie können sich aber selbstverständlich mit allen Anliegen auch direkt an uns, die Geschäftsleitung, wenden.

### So erreichen Sie uns

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde über verschiedene Wege an uns wenden:

- **Persönlich:** Direkt bei Ihrem Berater oder beim Kundenservice in allen unseren Filialen
- **Telefonisch:** Direkt bei Ihrem Berater oder unter 04747 9498-0
- **E-Mail:** Schreiben Sie uns an [info@volksbankeg.de](mailto:info@volksbankeg.de) oder kontaktieren Sie Ihren Berater über das Homebanking
- **Homepage:** Nutzen Sie unser Kontaktformular unter [www.volksbankeg.de](http://www.volksbankeg.de)
- **Schriftlich:** Senden Sie Briefe bitte an Volksbank im Elbe-Weser-Dreieck eG, Hindenburgstraße 6 - 10, 27616 Beverstedt oder werfen Sie die Briefe in einen der Kundenbriefkästen in unseren Geschäftsstellen ein.

### Das können Sie erwarten

Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde. Können wir Ihre Beschwerde nicht direkt lösen, bestätigen wir Ihnen den Eingang in der Regel schriftlich zeitnah. Hierbei teilen wir Ihnen einen Ansprechpartner und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.

Wenn Sie zur Beantwortung der Beschwerde eine bestimmte Form wünschen (beispielsweise Telefonat, persönliches Gespräch), so teilen Sie uns dies bitte gleich im Rahmen der Beschwerde mit.

### Das tun wir für Sie

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Hierzu nehmen wir notwendige Recherchen vor. Ihre Beschwerde werden wir in der Regel innerhalb von 3 Wochen ab Eingang beantworten. Sollten wir etwas länger für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) werden wir grundsätzlich spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantworten. Sollten wir in Ausnahmefällen nicht innerhalb dieser Frist antworten, werden wir Sie über die Gründe und die voraussichtlich noch benötigte Bearbeitungsdauer informieren.

Ihre Beschwerde in Bezug auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer oder Artikel 248 EGBGB werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang Ihrer Beschwerde abschließend beantworten.

### So antworten wir Ihnen

Auf der Basis unserer Recherchen prüfen wir Ihre Beschwerde und bemühen uns dabei immer um eine faire Lösung. Sie erhalten von uns eine Antwort, in der wir Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung mitteilen. Können wir Ihrem Anliegen nicht vollständig nachkommen, erläutern wir Ihnen unseren Standpunkt.

<sup>1</sup> Die in dieser Kundeninformation vorliegenden Grundsätze zum Beschwerdemanagement finden für alle Kunden unseres Hauses sowie für potentielle Kunden Anwendung. Sie gelten auch, wenn ein berechtigter Dritter (bspw. ges. Vertreter, Bevollmächtigter) für den Kunden eine Beschwerde einreicht.



### Manchmal braucht es einen Dritten

Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden.

Sie haben immer die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen oder sich mit Ihrer Beschwerde an andere Stellen zu wenden:

#### 1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe

Die Volksbank im Elbe-Weser-Dreieck eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Sie können sich jederzeit in Textform mittels Brief, Fax oder E-Mail an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR wenden:

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

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

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)  
Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn  
[www.bafin.de](http://www.bafin.de)  
Tel.: 0228 4108-0  
Fax: 0228 4108-1550  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

Wir hoffen, dass wir weiterhin mit Ihnen als zufriedenen Kunden zusammenarbeiten können!

Freundliche Grüße  
Volksbank im Elbe-Weser-Dreieck eG

- Der Vorstand -

Jochen Johannsen

Frank Koschuth

Sascha Steffen

### Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter <https://www.volksbankeg.de/datenschutz>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.