

## **Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Volksbank Solling eG**

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 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.

### **Unser Umgang mit Ihrer Beschwerde**

(1) Jeder, der von den Aktivitäten der Volksbank Solling eG berührt wird, ist grundsätzlich berechtigt, Beschwerde einzulegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Volksbank Solling eG verantwortlich. Sie können Ihre Beschwerde über folgende Wege einreichen:

Mündliche Beschwerden richten Sie bitte an Ihren Ansprechpartner vor Ort oder an unsere Telefonfiliale unter der Telefon-Nummer 05505 944- 0.

Für die elektronische Übermittlung von Beschwerden nutzen Sie bitte die E-Mail-Adresse [info@vbsolling.de](mailto:info@vbsolling.de)

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:  
Volksbank Solling eG  
Beschwerdemanagement  
Vor dem Tore 10  
37181 Hardegsen

(3) Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung Ihres Anliegens und Ihrer Erwartung (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Eine Vollmacht zum Nachweis der Vertretungsberechtigung, sofern Sie für eine andere Person handeln

(4) Sie erhalten eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Sollten wir mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.

(5) Können wir Ihrer Erwartung nicht vollständig gerecht werden, erhalten Sie eine verständliche Begründung.

## **Ihr Recht auf Einschaltung einer neutralen Stelle**

Sollten Sie mit dem abschließenden Bearbeitungsergebnis der Volksbank Solling eG nicht einverstanden sein, können Sie sich im Wege eines außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahrens an folgende Institutionen wenden:

### **(1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe**

Die Volksbank Solling eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank Solling eG besteht für Sie 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 des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten.

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin  
Telefax + 49 (0) 30 2021 1908  
E-Mail: 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 Straße 108  
53117 Bonn  
Telefax +49 (0) 228 4108-1550  
E-Mail: poststelle@bafin.de

### **(3) Europäische Kommission**

Die Europäische Kommission hat eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## **Sonstiges**

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Ihre Volksbank Solling eG