# **Beschwerdemanagement**

### Grundsätze der Volksbank Heuchelheim eG

Bei allem Bemühen und Streben nach Perfektion, unterlaufen auch uns manchmal Fehler. Daher nehmen wir Ihre Anregungen und Kritik sehr ernst und bemühen uns um kurzfristige Klärung. Und selbstverständlich sind wir auch für Lob und Anerkennung dankbar!

#### Was kann ich in diesen Fällen tun?

In diesen Fällen wenden Sie sich bitte

klassisch per Brief an

Volksbank Heuchelheim eG Qualitätssicherung Jahnstraße 4-8 35452 Heuchelheim

per E-Mail an

#### qs@voba-heuchelheim.de

an uns und schildern uns den betreffenden Sachverhalt bitte so genau wie möglich. Umso schneller können wir an Lösungen arbeiten. Teilen Sie uns bitte auch mit, falls Sie wegen Ihres Anliegens schon eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter eingebunden haben und nennen Sie uns bitte deren/dessen Namen. Bitte teilen Sie uns auch Ihre Telefonnummer mit, unter der wir Sie auch tagsüber erreichen können.

Auf Ihren Wunsch hin, geben wir Ihnen einen Ausdruck dieser Information gerne mit, so dass Sie den Ablauf und die Kontaktdaten auch noch einmal schriftlich vorliegen haben.

# Was macht die Volksbank mit meinem Anliegen?

Wir sind bemüht, schnellstmöglich eine Lösung zu finden. Nach Eingang leiten wir Ihr Schreiben/Ihre mail an die Bereichsleitung der zuständigen Fachabteilung weiter. Von hier erhalten Sie innerhalb einer Woche eine Antwort oder -bei schwierigeren Sachverhaltenmindestens eine Eingangsbestätigung. Intern unterliegt die Bearbeitung eingehender Mitteilungen zu Anregungen, Kritik oder Beschwerden weiteren Kontrollen, um ein Höchstmaß an Zufriedenheit bei unseren Kunden auch in diesen Angelegenheiten zu erreichen.

# Was, wenn ich nicht weiterkomme?

Die Volksbank Heuchelheim eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank Heuchelheim eG besteht für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden 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 Briefes, 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

Fax: 030-20211908

E-Mail: Kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Auch die Verfahrensordnung ist dort erhältlich. Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn

## Was muss ich sonst noch wissen?

Alle Beschwerden werden elektronisch registriert. Darüber hinaus werden Beschwerden von Privatkunden im Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, gemeldet. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei. Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.