Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Volksbank Remseck eG

Präambel

Für unser Haus steht die Zufriedenheit unserer Kunden an oberster Stelle. Unsere Kunden signalisieren durch Beschwerden und Anregungen das Interesse an unserem Haus und liefern damit wichtige Impulse zur Weiterentwicklung unserer Qualitätsstandards. Auf der Grundlage dieses Verständnisses möchten wir uns durch ein konstruktives, transparentes und effizientes Beschwerdemanagement auszeichnen mit dem Ziel, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und die Kundenbindung zu stärken.

1. Relevante Beschwerden

Beschwerde ist jede Äußerung einer Unzufriedenheit / des Unmuts, die ein Kunde oder potentieller Kunde (Beschwerdeführer) im Zusammenhang mit der Erbringung

- einer Wertpapier(neben)dienstleistung,
- einer nach dem KWG oder dem ZAG beaufsichtigten Dienstleistung bzw. eines entsprechenden Geschäfts,
- oder einer sonstigen Dienstleistung

an die Bank richtet.

Der Begriff Beschwerde muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf auch keiner bestimmten Form. Es ist ferner irrelevant, ob der Kunde materielle Ansprüche geltend macht (z. B. Schadensersatzansprüche) und wenn ja, in welcher Höhe (d. h. es gibt keine Bagatellgrenzen), ob die Beschwerde berechtigt ist und ob der Beschwerde sofort abgeholfen werden kann.

Zu Beschwerden zählen auch vorgerichtliche Anwaltsschreiben, ferner auch Beschwerden von Kunden, die diese direkt an den Vorstand der Bank richten.

Für Beschwerden, die sich gegen Handlungen von Verbundunternehmen bzw. Dritte richten, die diese für die Bank erbracht haben, gelten ebenfalls die nachfolgenden Vorgaben. Entsprechendes gilt für Unterlassungen von Verbundunternehmen/Dritten, wenn das Verbundunternehmen / der Dritte für die Bank hätte tätig werden müssen.

2. Einreichung einer Beschwerde

Die nachfolgenden Grundsätze gelten für **Beschwerden von Kunden** (unabhängig, ob es sich beispielsweise (rechtlich) um Privatkunden, professionelle Kunden oder geeignete Gegenparteien bzw. Verbraucher oder Unternehmer bzw. (geschäftspolitisch) um Privat- oder Firmenkunden handelt. Sie gelten auch für Beschwerden von **potentiellen Kunden**. Soweit nachfolgend von Kunden gesprochen wird, sind damit auch potentielle Kunden gemeint.

Sofern ein Dritter (gesetzlicher Vertreter, Bevollmächtigter) für den Kunden eine Beschwerde einreicht, gelten die nachfolgenden Ausführungen zu Kunden entsprechend für den Dritten.

Es ist hierbei unerheblich, ob wir die Beschwerde mündlich, elektronisch oder schriftlich

übermittelt erhalten. Unsere Kunden entscheiden auf welchem Kommunikationsweg sie ihre Beschwerden an uns richten.
Unsere Kunden können uns wie folgt erreichen:

▪ **Persönlich/ telefonisch:** in unseren Geschäftsstellen / bei Ihrem Kundenberater
▪ **Per Mail:** info@volksbank-remseck.de
▪ **Postanschrift:**

Volksbank Remseck
Zentrales Beschwerdemanagement
Postfach 11 61
71680 Remseck am Neckar

Eingehende Reklamationen bzw. Widersprüche von Kunden im Zusammenhang mit Saldenmitteilungen oder Rechnungsabschlüssen sind keine Beschwerden und direkt an die interne Revision weiterzuleiten.

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben des Beschwerdeführers:

▪ Vollständige Kontaktdaten
▪ Beschreibung des Sachverhaltes
▪ Angabe, was der Kunde mit der Beschwerde erreichen möchte
▪ Wenn möglich, Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen

3. Beschwerde vom Eingang der Beschwerde bis zur Information des Kunden über das Ergebnis der Prüfung

Jede Beschwerde ist aufzuzeichnen.

Die Beschwerden sind unverzüglich zu bearbeiten. Alle eingereichten Beschwerden werden umgehend an unsere Beschwerdestelle weitergeleitet und von dort zentral bearbeitet.

Grundsätzlich erhält der Beschwerdeführer für alle eingehenden Beschwerden unverzüglich (innerhalb von 3 Arbeitstagen) eine Eingangsbestätigung (wenn die Möglichkeit der Kontaktaufnahme besteht).

Der Fachbereich, gegen den sich die Beschwerde richtet, ist um eine Stellungnahme zu bitten. Hierfür ist ihm eine Frist von grundsätzlich maximal 5 Arbeitstagen zu setzen. Der rechtzeitige Eingang der Stellungnahme durch den Fachbereich ist zu überwachen.

Nach erfolgter Prüfung wird im Rahmen der Beschwerdebearbeitung in einem angemessenen Zeitraum, der sich nach der Komplexität der Beschwerde richtet, ein Antwortschreiben und ggf. eine Einladung zu einem persönlichen Gespräch veranlasst.

Bei der Bearbeitung der Beschwerde ist eine umfassende Sachverhaltsaufklärung und – sofern Verstöße festgestellt werden – Ermittlung ihrer Ursachen anzustreben, um u. a.

auch mögliche Defizite bei den organisatorischen Vorkehrungen zur Einhaltung der aufsichtlichen Anforderungen erkennen zu können.

Der für die Bearbeitung der Beschwerde zugrunde gelegte Sachverhalt ist soweit wie möglich zu belegen (z. B. anhand von archivierten Dokumenten wie Abrechnungen, Verträge, Formulare o. Ä.).

4. Information über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden

Eine Beschwerde ist in angemessener Frist, grundsätzlich spätestens innerhalb von 3 Wochen nach ihrem Eingang abschließend zu beantworten.

Sofern eine Beantwortung der Beschwerde innerhalb der vorstehenden Frist nicht möglich ist, ist der Kunde über die Gründe der Verzögerung zu informieren. Ferner ist dem Kunden im Rahmen dieser Zwischennachricht mitzuteilen, wann die Prüfung durch die Bank voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Die Zwischennachricht erfolgt in Papierform (Postversand) oder – im Falle des Vorliegens einer Vereinbarung zwischen der Bank und ihm – auf einem anderen dauerhaften Datenträger (Fax, ins elektronische Postfach eingestelltes PDF-Dokument, E-Mail).

Die abschließende Beantwortung der Beschwerde muss – im Anwendungsbereich des ZAG – in jedem Fall innerhalb von 35 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde erfolgen. Entsprechendes gilt grundsätzlich auch für alle übrigen Beschwerden.

Dem Kunden ist in Papierform (Postversand) oder – im Falle des Vorliegens einer Vereinbarung zwischen der Bank und ihm – auf einem anderen dauerhaften Datenträger (Fax, ins elektronische Postfach eingestelltes PDF-Dokument, E-Mail) zu antworten.

Wird der Beschwerde des Kunden nicht oder nicht vollständig stattgegeben, ist der Kunde im Zusammenhang mit der (abschließenden) Beantwortung der Beschwerde über die Möglichkeit zu informieren, seine Beschwerde an eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung weiterleiten oder eine zivilrechtliche Klage einreichen zu können, und zwar in der Form, in der die Antwort erfolgen muss (siehe hierzu vorstehend).

Die Information erfolgt jeweils mittels der aktuellen Fassung der „Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung“ (DG VERLAG, Art.-Nr. 196 550).

Die Kommunikation mit dem Kunden hat jeweils eindeutig / in klarer und in einfach verständlicher Sprache zu erfolgen.

Dem Kunden sind

- Mit der Bestätigung des Eingangs seiner Beschwerde oder
- Auf Nachfrage

eine Information über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden nachvollziehbar zur Verfügung zu stellen. Hierfür ist jeweils die aktuelle Fassung der „Kundeninformation/-veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung“ zu verwenden.

5. Veröffentlichung über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden

Ferner muss das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden veröffentlicht werden. Die Veröffentlichung erfolgt auf der Internetseite (https://www.volksbank-remseck.de/service/rechtliche-hinweise/pflichtinformationen_osogs.html) der Bank.

6. Unentgeltliche Beschwerdebearbeitung

Für die Einreichung der Beschwerde einschließlich ihrer Bearbeitung wird dem Kunden kein gesondertes Entgelt in Rechnung gestellt.

7. Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung und zivilrechtliche Klage

Die Volksbank Remseck eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Beschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen
(http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle).

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 (z.B. mittels Brief, Telefax 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

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, 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. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht - BaFin
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn.

Zudem besteht in diesen Fällen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird diese Beschwerde in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

Stand: 20.07.2025