Beschwerdemanagement-Grundsätze der Volksbank eG

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle.
Es ist uns wichtig, unseren Mitgliedern und Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge zu geben. 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 von uns ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potenzielle Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement der Volksbank eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank eG gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können Sie an die nachfolgende E-Mail-Adresse senden:

info@vb-abi.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank eG
Beschwerdemanagement
Friedrich-Ebert-Str. 45
06366 Köthen

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

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung Ihres Anliegens und des Grundes Ihrer Beschwerde, sowie Ihres Wunsches an uns zur Behebung der Ursachen oder des Fehlers (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden).
- Sofern Sie sich als Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an uns wenden, benötigen wir von Ihnen eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführende erhält von uns innerhalb von drei Bankarbeitstagen eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhalts nicht unmittelbar erfolgen kann. Die Beantwortung erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde innerhalb von drei Wochen nach Beschwerdeeingang.

Kann diese zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

(5) Können wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig stattgeben, erhalten Sie von uns eine verständliche Begründung.

III. Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten

Ein persönliches Gespräch ist immer noch der beste Weg, um Streit zu schlichten. Können Beschwerden zwischen Kunde und Bank nicht gelöst werden, besteht die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitschlichtung.

(1) Deutschen Bundesbank
Die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank dient der außergerichtlichen Streitbeilegung bei Beschwerden im Zusammenhang mit

- dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen (§§ 312b ff BGB);
- der Anwendung der Verbraucherkreditrichtlinie (§§ 491 bis 509 BGB);
- den Vorschriften über Zahlungsdienste und elektronisches Geld (§§ 675c bis 676c BGB), inkl. Überweisungsverkehr und grenzüberschreitenden Zahlungsverkehr.

Anschrift:
Deutsche Bundesbank, Schlichtungsstelle, Postfach 11 12 32, 60047 Frankfurt am Main

(2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Die für die Aufsicht zuständige Behörde ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).
Anschrift:
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn

(3) Europäische Kommission
Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Onlinestreitbeilegung bereit, die sogenannte OSPlattform. Die Beschwerdeführung ist online unter folgendem Link möglich:

https://ec.europa.eu/consumers/odr/

IV. 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:

www.vb-abi.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html

V. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde ist für Sie selbstverständlich kostenfrei.
(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und bei Bedarf angepasst.
(3) Dieses Informationsblatt ist auf unserer Homepage unter Pflichtinformationen zu finden.