

## **Information über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung der Bremische Volksbank Weser-Wümme eG**

### **1. Vorwort**

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder, Kundinnen und Kunden hat für uns oberste Priorität. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge vorzubringen. Wir sehen Kundenbeschwerden als Chance zur Qualitätsverbesserung und messen diesen daher eine hohe Bedeutung bei. Wir erhalten wertvolle Informationen über Schwachstellen und haben die Chance, die Service-, Beratungs- sowie Produktqualität zu verbessern.

Zur Sicherung einer dauerhaft hohen Kundenzufriedenheit und einer langfristigen Kundenbindung werden Beschwerden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben.

### **2. Verfahren**

Alle Mitglieder, Kundinnen, Kunden sowie Nichtkundinnen und Nichtkunden können sich mit einer Beschwerde an uns wenden.

Es stehen verschiedene Wege der Kontaktaufnahme zur Verfügung (siehe 3.).

Schildern Sie uns bitte den Sachverhalt und führen Sie aus, welchen Lösungsvorschlag Sie von uns erwarten.

Zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir zudem die folgenden Angaben von Ihnen:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Bremische Volksbank Weser-Wümme eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Wir werden den Sachverhalt umfassend und individuell prüfen und uns nach abgeschlossener Prüfung bei Ihnen melden. Sollten wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig entsprechen, erhalten Sie eine verständliche Begründung.

Betrifft die Beschwerde 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 Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) werden diese grundsätzlich innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde schriftlich beantwortet. Die endgültige Antwort erfolgt spätestens nach 35 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde.

### **3. Kontaktmöglichkeiten**

Sie haben folgende Möglichkeiten, mit uns Kontakt aufzunehmen:

schriftlich:	Bremische Volksbank Weser-Wümme eG Beschwerdemanagement Domsheide 14 28195 Bremen
per E-Mail:	Info@BremischeVB.de
telefonisch:	0421 36 82-0
Persönlich:	bei Ihrem Finanzmanager

Wir weisen Sie darauf hin, dass Nachrichten, die uns über E-Mail erreichen, nicht verschlüsselt sind. Wir bitten Sie daher, für Nachrichten mit einem schutzbedürftigem Hintergrund einen anderen Kanal (z.B. Brief) zu nutzen.

Eingehende Beschwerden werden vom entgegennehmenden Mitarbeiter systemseitig erfasst und unverzüglich an das zentrale Beschwerdemanagement weitergeleitet.

#### **4. 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 finden Sie unter <https://www.bremischevb.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>. Bei Bedarf stellen wir Ihnen diese auch gern in Form unserer Datenschutzhinweise zur Verfügung.

#### **5. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung und Klageerhebung**

Die Bank 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 Abschluss 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, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

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 Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

#### **6. Sonstiges**

Die Bearbeitung von Beschwerden durch uns ist kostenfrei.

Die vorliegende Information wird regelmäßig überprüft und aktualisiert.

Ihre  
Bremische Volksbank Weser-Wümme eG