Volksbank Westmünsterland eG

Grundsätze zum Beschwerdemanagement

Präambel

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher ein zentrales Beschwerdemanagement eingerichtet, mit dem Ziel, Ihre Beschwerde unbürokratisch, sach- und problemgerecht zu bearbeiten. Wir streben eine schnelle und einvernehmliche Lösung mit Ihnen an. Ihre Hinweise und Beschwerden nutzen wir, um wiederkehrende Fehler oder Probleme erkennen und beheben zu können. Damit möchten wir Sie erneut von uns zu überzeugen.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potenzielle Mitglieder und Kunden können eine Beschwerde einlegen.

(2) Die Bearbeitung Ihrer Beschwerden koordiniert unser zentrales Beschwerdemanagement.

(3) Beschwerden können Sie persönlich bei Ihrem Kundenberater, in Ihrer Filiale vor Ort sowie direkt an unser zentrales Beschwerdemanagement richten. Sie erreichen unser zentrales Beschwerdemanagement schriftlich unter der Anschrift: Volksbank Westmünsterland eG, Zentrales Beschwerdemanagement, Kupferstr. 28, 48653 Coesfeld oder elektronisch per E-Mail unter: Beschwerdemanagement@volksbank-wml.de.

(4) Sie helfen uns bei Ihrer Bearbeitung der Beschwerde, wenn die Beschwerde folgende Angaben enthält:

- Ihre persönlichen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes und möglichst konkrete Formulierung Ihres Anliegens;
- Ggf. Kopien von Unterlagen, die zum Verständnis des Vorganges notwendig sind;

(5) Nach unseren Erfahrungen kann ein großer Teil der Beschwerden im direkten persönlichen Gespräch gelöst werden. Unsere Führungskräfte in den Vertriebsbereichen werden daher zeitnah mit Ihnen persönlich Kontakt aufnehmen.

(6) Sofern die Bearbeitung und Lösung Ihrer Beschwerde nicht direkt erfolgen kann, erhalten Sie unmittelbar nach der persönlichen Kontaktaufnahme eine schriftliche oder elektronische Eingangsbestätigung per E-Mail.

(7) Manchmal erfordert die abschließende Klärung und Bearbeitung einer Beschwerde einen höheren Aufwand. Wir gehen aber davon aus, dass alle Beschwerden spätestens nach drei Wochen abschließend bearbeitet sind. Sollte das im Einzelfall nicht möglich sein, erhalten Sie einen schriftlichen oder elektronischen Zwischenbescheid.

(8) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(9) Zudem haben Sie die Möglichkeit, Ihr Anliegen über die nachfolgend beschriebenen Streitbeilegungsverfahren vorzutragen.

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 https://www.volksbank-wml.de/datenschutz.html. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Streitbeilegungsverfahren

Möglichkeiten der Beilegung von Streitigkeiten

Die Volksbank Westmünsterland eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank Westmünsterland 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 Brief, Fax oder E-Mail an die Schlichtungsstelle des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten:

Schlichtungsstelle beim BVR

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR

Schellingstraße 4

10785 Berlin

E-Mail: schlichtung@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

Zudem besteht in diesen Fällen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Volksbank Westmünsterland eG einzulegen. Die Volksbank Westmünsterland eG wird Beschwerden in Textform, zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail beantworten.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.