Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Vereinte Volksbank eG

Stand: November 2026

Präambel

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Grundsätzlich verstehen wir Beschwerden und Reklamationen als Ansporn zur Verbesserung unserer Service- und Beratungsqualität.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Wir begreifen es als Chance, Schlussfolgerungen für das gesamte Unternehmen abzuleiten und die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherzustellen.

Einreichung und Inhalt der Beschwerde

Beschwerden nehmen wir mündlich, elektronisch oder schriftlich entgegen:

Vereinte Volksbank eG
Beschwerdemanagement
Südwall 23-25, 46282 Dorsten
Telefon 02362 204–0, Fax 02362 204-400
info@vereinte-volksbank.de

Die Einreichung von Beschwerden ist kostenfrei.

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes und möglichst konkrete Formulierung Ihres Anliegens
- Ggf. Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen, sofern vorhanden

Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie ein Bestätigungsschreiben über den Eingang Ihrer Beschwerde.
Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleistern ab.
Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund der Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.
Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

Nach unseren Erfahrungen kann ein großer Teil der Beschwerden im direkten persönlichen Gespräch gelöst werden. Unserer Berater bzw. unsere Führungskräfte in den Vertriebsbereichen werden daher zeitnah mit Ihnen persönlich Kontakt aufnehmen.

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.vereinte-volksbank.de/datenschutz.html. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitbeteiligung

Die Vereinte Volksbank eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Vereinte Volksbank eG besteht für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontos für Nichtkunden die Möglichkeit, sich an den Schlichter für die genossenschaftliche Bankengruppe zu wenden.

Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Streitigkeiten im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Der Schlichtungsantrag ist in Textform zum Beispiel mittels Briefs oder E-Mail zu richten an:

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. 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 Vereinte Volksbank eG einzulegen. Die Vereinte Volksbank eG wird Beschwerden in Textform, zum Beispiel mittels Briefes, Telefax oder E-Mail beantworten.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter
https://www.bafin.de/DE/verbraucherinnen-verbraucher/hilfe-kontakt/beschwerden-streitschlichtung/
Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.