Beschwerdemanagement-Grundsätze der Volksbank Kassel Göttingen eG

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

Unser Umgang mit Ihrer Beschwerde

(1) Jeder, der von den Aktivitäten der Volksbank Kassel Göttingen eG berührt wird, ist grundsätzlich berechtigt, Beschwerde einzulegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Volksbank Kassel Göttingen eG verantwortlich. Sie können Ihre Beschwerde über folgende Wege einreichen:

Mündliche Beschwerden richten Sie bitte an Ihren Ansprechpartner vor Ort oder an unser KundenServiceCenter unter der Telefon-Nummer 0561 7893-0.

Für die elektronische Übermittlung von Beschwerden nutzen Sie bitte das Kontaktformular auf unserer Internetseite (SSL-verschlüsselt) oder senden Sie Ihr Anliegen an die E-Mail-Adresse dialog@vobakg.de. Alternativ können Sie die Beschwerde über Ihr Online-Banking-Postfach übermitteln.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Kassel Göttingen eG
Beschwerdemanagement
Rudolf-Schwander-Straße 1
34117 Kassel

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

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung Ihres Anliegens und Ihrer Erwartung (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Eine Vollmacht zum Nachweis der Vertretungsberechtigung, sofern Sie für eine andere Person handeln

(4) Sie erhalten eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Sollten wir mehr als 15 Arbeitstage für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.

(5) Können wir Ihrer Erwartung nicht vollständig gerecht werden, erhalten Sie eine verständliche Begründung.

Hinweis 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: Informationen zur Datenschutz-Grundverordnung DSGVO

Ihr Recht auf Einschaltung einer neutralen Stelle

Sollten Sie mit dem abschließenden Bearbeitungsergebnis der Volksbank Kassel Göttingen eG nicht einverstanden sein, können Sie sich im Wege eines außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahrens an folgende Institutionen wenden:

(1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe
Die Volksbank Kassel Göttingen eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank Kassel Göttingen eG besteht für Sie 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 per Brief, Fax oder E-Mail an die Schlichtungsstelle des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten.

Schlichtungsstelle beim BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
E-Mail: schlichtung@bvr.de

(2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Sofern der Hintergrund Ihrer Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften bzw. gesetzliche Normen ist, können Sie die Beschwerde auch direkt an die BaFin richten.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Telefax +49 (0) 228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de

Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Ihre Volksbank Kassel Göttingen eG