Beschwerdegrundsätze der

Berliner Volksbank eG

Unser Anspruch
Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig. Sollten wir Ihre Erwartungen nicht erfüllen, freuen wir uns über Ihre Beschwerde. Sie hilft uns, unseren Service zu verbessern und gemeinsam mit Ihnen eine Lösung zu finden.

Wie können Sie sich beschweren?
Sie können Ihre Beschwerde auf folgenden Wegen einreichen:
- **Post:** Berliner Volksbank eG, Beschwerdemanagement, 10892 Berlin
- **E-Mail:** beschwerdemanagement@berliner-volksbank.de
- **Telefonisch:** über Ihre Beraterin/Ihren Berater oder unseren Kundenservice für Privatkunden unter 030 3063–3300 oder für Firmenkunden unter 030 3063–3355

Welche Angaben benötigen wir?
Damit wir Ihre Beschwerde schnell bearbeiten können, bitten wir um folgende Angaben:
- Ihre Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Ihr Anliegen bzw. gewünschte Lösung
- ggf. relevante Unterlagen
  ggf. Vollmacht (bei Vertretung)

Wie bearbeiten wir Ihre Beschwerde?
- Sie erhalten zeitnah eine Eingangsbestätigung, sofern Ihr Anliegen nicht sofort abschließend bearbeitet werden kann.
- Wir prüfen Ihre Beschwerde sorgfältig und beantworten sie so schnell wie möglich.
- Die Bearbeitungsdauer hängt von der Komplexität des Sachverhalts ab.
- In der Regel erhalten Sie innerhalb von 3 Wochen eine Antwort.
- Sollte dies nicht möglich sein, informieren wir Sie über den Grund und den weiteren Zeitplan.
- Können wir Ihrem Anliegen nicht vollständig entsprechen, erläutern wir Ihnen dies verständlich.
- Für Beschwerden im Zusammenhang mit Zahlungsdiensten gelten ergänzend gesetzliche Fristen.

Datenschutz
Informationen nach Art. 13, 14, 21 DSGVO zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten finden Sie unter: www.berliner-volksbank.de/datenschutz

Außergerichtliche Streitschlichtung
Wir nehmen am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Dadurch 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 genossenschaftliche Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird.

- Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe - Schlichtungsstelle
  Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. (BVR)
  Schellingstraße 4, 10785 Berlin
  E-Mail: schlichtung@bvr.de, Tel: 030 2021-1639

Ist ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften oder gesetzliche Normen der Grund Ihrer Beschwerde, können Sie diese auch direkt an die BaFin richten:
- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
  Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

Was Sie noch wissen sollten
- Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde ist kostenfrei.
- Wir werten Beschwerden regelmäßig aus, um unsere Leistungen zu verbessern.
- Dieses Informationsblatt finden Sie auf unserer Website unter Rechtliche Hinweise.

Stand 01.07.2026