Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Sehr geehrte Kunden,

wir haben den Anspruch, Sie stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zur vorsorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zur verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf die Fragestellungen geben, wo und wie Sie sich beschweren können bzw. wie das Beschwerdeverfahren abläuft. Ferner informieren wie Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

Sie können Ihre Beschwerde wie folgt an uns richten:

1) Über Ihren Ansprechpartner vor Ort in der Filiale. Von dort wird Ihre Beschwerde an unser zentrales Beschwerdemanagement zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet.

2) Direkt per Post/Fax/Email an unser zentrales Beschwerdemanagement (Volksbank Mittlerer Schwarzwald eG, Beschwerdemanagement, Hauptstr. 58, 78098 Triberg; Fax: 07722/864-1290; Email: beschwerde@voba-msw.de)

3) Kontaktformular auf unserer Homepage (www.voba-msw.de)

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten. Je mehr Informationen Sie uns zur Verfügung stellen, desto zeitnaher können wir Ihre Beschwerde prüfen und beantworten, beispielsweise:
- Produkt oder Serviceleistung, die Ihre Beschwerde betrifft.
- Detaillierte Beschreibung des Anliegens und ggf. entstandener Schaden
- Zeitpunkt des Auftretens des Beschwerdegrundes.

Nach Eingang Ihrer Beschwerde kümmern wir uns so schnell wie möglich um Ihr Anliegen. Können wir Ihre Beschwerde nicht unmittelbar lösen, so erhalten Sie von uns innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Eingangsbestätigung. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab. Grundsätzlich streben wir eine finale Beantwortung innerhalb von drei Wochen an. Sollten wir mehr Zeit für die abschließende Bearbeitung benötigen, so erhalten Sie von uns eine Zwischeninformation.

Alle eingehenden Beschwerden werden an unsere Geschäftsleitung berichtet. Sollte es von Rechtswegen notwendig sein, Ihre Beschwerde an eine andere Stelle zu melden, beispielsweise an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), so nehmen wir dies selbstverständlich für Sie vor.

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 im Internet unter https://www.vr-dokumente.de/dsgvo/66492700/Datenschutzhinweise.pdf. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise gerne zu.

Leider kann es vorkommen, dass wir keine für Sie zufriedenstellende Lösung finden: Dann braucht es einen Dritten. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht für Privatkunden, Firmenkunden, sowie im Zusammenhang mit der Erklärung des Zentralen Kreditausschusses zum „Girokonto für jedermann“ für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen. 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 schriftlich an Schlichtungsstelle beim BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Email: schlichtung@bvr.de, Internet: www.bvr.de/Service/Schlichtung, zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c BGB, Art. 248 EGBGB , Vorschriften des ZAG) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für die Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der BaFin erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre
Volksbank Mittlerer Schwarzwald eG