

Kundeninformation zum Beschwerdemanagement der Volksbank eG, Warendorf

I. Beschwerdemanagement-Grundsätze der Volksbank eG, Warendorf

Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sind Schlüsselfaktoren für den Erfolg unserer Bank. Das Primäre Ziel der Volksbank eG ist es, die Kundenbetreuung so zu gestalten, dass es kaum – oder im Idealfall – keinen Anlass zur Unzufriedenheit oder Kritik gibt. Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns auch wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern.

Kundenbeschwerden werden von uns als Chance zur Verbesserung unserer Qualität angesehen. Wir haben daher ein Beschwerdemanagement eingerichtet und entsprechende Maßnahmen 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 Ihre Zufriedenheit und eine langfristige und gute Kunde-Bank-Beziehung in Ihrem Sinne gewährleisten.

Des Weiteren informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung und der Möglichkeit zur Klageerhebung.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Kunden und potentielle Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(1) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Volksbank eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank eG gerichtet werden. Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional vor Ort im konstruktiven Dialog mit Ihnen zu lösen.

So erreichen Sie uns:

- **Persönlich:** Direkt über Ihren Kundenberater oder in allen unseren Filialen
- **Telefonisch:** Direkt über Ihren Kundenberater oder unter 02581/57-0
- **Telefax:** 02581/57-122
- **E-Mail:** beschwerden@volksbank-eg.de
- **Homepage:** Web-Formular „Lob & Kritik“ unter „Kontakt“
- **Schriftlich:** Volksbank eG, Warendorf
Compliance
Münsterstr. 34
48231 Warendorf

Unabhängig vom Zugangskanal werden alle eingehenden Beschwerden an das Beschwerdemanagement der Volksbank eG weitergeleitet.

(2) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung Ihres Anliegen und des Grundes Ihrer Beschwerde sowie Ihres Wunsches an uns zur Behebung der Ursache oder des Fehlers (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Falls erforderlich reichen Sie uns bitte Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden) ein, damit wir den Sachverhalt zeitnah in Ihrem Sinne klären können
- Sofern Sie sich als Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an uns wenden, benötigen wir von Ihnen eine Vertretungsberechtigung dieser Personen mit entsprechendem Nachweis.

(3) Nach Einreichung Ihrer Angaben erhalten Sie von uns zeitnah eine Eingangsbestätigung zu Ihrer Beschwerde. Ebenso sind wir bemüht, je nach Komplexität Ihrer Beschwerde oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter – wie beispielsweise unsere externen Dienstleister –, Ihnen eine zeitnahe Beantwortung Ihrer Beschwerde und möglichst Lösung des Sachverhaltes zukommen zu lassen bzw. mit Ihnen abzustimmen.

Kann die Beschwerde direkt und fallabschließend geklärt werden, so erhalten Sie an Stelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche oder mündliche Antwort. Die Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontaktes erfolgen.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung innerhalb von drei Wochen an. Können wir den im Rahmen eines Beschwerdeverfahrens dargelegten Anspruch nicht oder nicht vollständig entsprechen, werden wir dieses im Rahmen einer Zwischennachricht mit einer verständlichen Begründung darlegen.

III. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Alle Einzelheiten zu Beschwerden werden gemäß den geltenden gesetzlichen Regelungen elektronisch aufgezeichnet und für mindestens 5 Jahre aufbewahrt.
- (3) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Volksbank eG veröffentlicht.
- (4) Informationen nach den Artikeln 13, 14 und 21 der Datenschutzgrundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie auf unserer Internetseite der Bank (www.volksbank-eg.de) unter dem Suchbegriff „Datenschutzhinweise“.

IV. Streitbelegungsverfahren

Möglichkeiten der Beilegung von Streitigkeiten

Die Volksbank eG nimmt am Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank 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.

[Stand: 12/2018]

Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe

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 Kundenbeschwerdestelle des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten.

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
Fax: 030-20211908
E-Mail: Kundenbeschwerdestelle@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 Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) 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

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung bereit, die sogenannte OS-Plattform.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DE>

Ihre Volksbank eG