

Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Volksbank eG, Gardelegen



Beschwerdeprozess

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns sehr wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und uns auf Schwachstellen und Verbesserungspotenzial hinzuweisen.

Wir haben daher in unserer Bank ein Beschwerdemanagement eingerichtet, das alle eingehenden Beschwerden unvoreingenommen und zeitnah bearbeitet. Neben der Bearbeitung der einzelnen Beschwerden werden die eingegangenen Beschwerden ausgewertet, um Maßnahmen und Verbesserungspotenzial abzuleiten und wiederkehrende Probleme und Fehler zu beheben.

Ziel unseres Hauses ist es, dauerhaft eine hohe Zufriedenheit unserer Kunden mit unseren Dienstleistungen und deren Bereitstellung zu sichern, wie wir es in unserem Leitbild beschrieben haben.

So erreichen Sie uns

Egal über welchen Kanal uns Ihre Beschwerde erreicht: Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde erfolgt durch unser zentrales und unabhängiges Beschwerdemanagement.

Sie haben folgende Möglichkeiten, uns Ihre Beschwerde zu übermitteln:

- Persönlich in Ihrer Bankfiliale
- Telefonisch unter: 03907/7201-0
- Per Telefax: 03907/7201-35
- Elektronisch an: info@volksbank-gardelegen.de
- Per Online-Banking als Mitteilung an unsere Bank
- Schriftlich an:

Volksbank eG, Gardelegen
Ernst-Thälmann-Str. 20
39638 Gardelegen

Diese Informationen benötigen wir von Ihnen

Damit wir auf Ihr Anliegen korrekt eingehen können, unterstützen Sie uns, indem Sie folgende Angaben machen:

- Vollständige Kontaktdaten (Vorname, Nachname, Adresse, Tel.-Nr., ggf. E-Mail)
- Konkrete Beschreibung Ihres Anliegens und des Sachverhaltes bzw. des Produktes/ der Serviceleistung, auf die sich die Unzufriedenheit bezieht
- Genauer Zeitpunkt, wann das Ereignis aufgetreten ist.

So geht es für Sie weiter

Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie innerhalb von 5 Werktagen ein Bestätigungsschreiben über den Eingang Ihrer Beschwerde zugesandt. Kann Ihre Beschwerde zeitnah abschließend bearbeitet werden, erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Um Ihre Beschwerde individuell und vollumfänglich prüfen und bearbeiten zu können, benötigen wir je nach Komplexität des Sachverhaltes eine angemessene Zeit. Wir streben einen Zeitraum von 3 Wochen an, innerhalb dessen wir Ihnen eine abschließende Antwort zu Ihrer Beschwerde zuleiten werden. Ist dies nicht möglich, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid, mit dem wir Sie über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Dauer bis zur endgültigen Klärung informieren. Ihr Feedback findet Berücksichtigung bei der Weiterentwicklung unserer Produkte und Dienstleistungen.

Manchmal braucht es einen Dritten

Sind Sie mit der Beschwerdelösung durch uns nicht zufrieden, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Beschwerde an eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung weiterzuleiten oder eine zivilrechtliche Klage einzuleiten. Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten besteht daher für Sie die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>).

Die Beschwerde ist in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim:

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR
Schellingstr. 4
10785 Berlin
Fax: 030/2021-1908
E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten

Besteht eine Streitigkeit aus dem Zahlungsdienstrecht besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht - BaFin
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn

Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumer/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Ihr

Vorstand der Volksbank eG, Gardelegen

Gardelegen, den 01.09.2018