

Beschwerdemanagement-Grundsätze

I. Vorwort

Für uns als Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik und Anregungen zu äußern. Wir haben dafür eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden inhaltlich ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu vermeiden. Damit möchten wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Kunden und potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement der Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG.

Beschwerden können sowohl schriftlich, elektronisch als auch mündlich und fermündlich an uns gerichtet werden. Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen.

So erreichen Sie uns:

- Persönlich: Direkt über Ihren Kundenbetreuer oder in unseren Kompetenzzentren und Geschäftsstellen
- Telefonisch: Über unser Kunden-Service-Center unter der Telefonnummer: 05241 104-0 oder 0521 544-0
- Telefax: 05241 104-204
- E-Mail: ideenundbeschwerden@volksbank-bi-gt.de
- Homepage: Online-Formular „Ihre Meinung ist uns wichtig“ unter „Kontakt“
- Schriftlich: Volksbank Bielefeld Gütersloh eG
Beschwerdemanagement
Friedrich-Ebert-Str. 73-75
33330 Gütersloh

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

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung des Begehrens bzw. Angabe, welche Ziele mit der Beschwerde verfolgt werden (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)

- sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an die Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG wendet, einen Nachweis über die Vertretungsberechtigung dieser Person
- (4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführende einen Zwischenbescheid.
- (5) Gibt die Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung. Darüber hinaus hat der Beschwerdeführer die Möglichkeit, die außergerichtlichen Streitschlichtungsmöglichkeiten in Anspruch zu nehmen oder etwaige Ansprüche gegen die Volksbank-Bielefeld Gütersloh eG gerichtlich geltend zu machen.

Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Die Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). 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 (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken-BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, 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. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht in diesen Fällen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

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

III. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG veröffentlicht.