

Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Volksbank Westerstede eG

I. Vorwort

Ihre Zufriedenheit hat für uns oberste Priorität. Somit ist es uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Ihre Beschwerde vorzubringen. Eine Beschwerde sehen wir zum einen als Chance, unsere Qualität zu verbessern und zum anderen als Möglichkeit, mit Ihnen in direkten Kontakt zu treten.

Beschwerden werden von uns regelmäßig ausgewertet. Aus diesen Auswertungen erhalten wir wiederum wertvolle Informationen über Schwachstellen und damit die Chance, unsere Qualität zu verbessern.

Daher haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement umgesetzt.

II. Verfahren

Alle Kundinnen und Kunden, aber auch Nichtkundinnen und Nichtkunden können sich mit einer Beschwerde an uns wenden.

Es stehen verschiedene Wege der Kontaktaufnahme zur Verfügung (siehe III.). Schildern Sie uns bitte den Sachverhalt und führen Sie aus, welchen Lösungsvorschlag Sie von uns erwarten. Damit wir kurzfristig mit Ihnen Kontakt aufnehmen können, geben Sie bitte Ihre Kontaktdaten an.

Wir werden den Sachverhalt umfassend und individuell prüfen und uns nach abgeschlossener Prüfung bei Ihnen melden. Wir suchen nach einer Lösung, die für beide Seiten akzeptabel ist. Sollten wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig nachkommen, erhalten Sie eine verständliche Begründung.

Sollte die Prüfung längere Zeit in Anspruch nehmen, erhalten Sie einen Zwischenbescheid.

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675 c bis 676 c des Bürgerlichen Gesetzbuches oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch werden grundsätzlich innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantwortet. Die endgültige Antwort erfolgt spätestens nach 35 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde.

III. Kontaktmöglichkeiten

Sie haben folgende Möglichkeiten, mit uns Kontakt aufzunehmen:

schriftlich: Volksbank Westerstede eG, Peterstraße 19, 26655 Westerstede

per E-Mail: info@vb-westerstede.de

per Fax: 04488 510-88

telefonisch: 04488 510-0

Persönlich: bei Ihrem Berater.

Eingehende Beschwerden werden vom entgegennehmenden Mitarbeiter unverzüglich an die verantwortlichen Mitarbeiter weitergeleitet.

IV. Ihre Rechte

Sollten wir zu keiner zufriedenstellenden Lösung kommen, haben Sie immer die Möglichkeit, sich an eine der nachstehend genannten Stellen zu wenden.

Wir nehmen 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. 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) zu richten an:

Kundenbeschwerdestelle:

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR

Schellingstr. 4

10785 Berlin

Fax: 030 2021-1908

E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675 c bis 676 c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskonten-Gesetzes und Vorschriften des Zahlungsaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde einzureichen bei:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Str. 108

53117 Bonn

Fax: 0228 4108-0

E-Mail: poststelle@bafin.de

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

Außerdem besteht die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

V. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden durch uns ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden regelmäßig überprüft und aktualisiert.

Ihre

Volksbank Westerstede eG