

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Volksbank Mittelhessen eG

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle

Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement 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 dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Unser Umgang mit Ihrer Beschwerde

- (1) Jeder, der von den Aktivitäten der Volksbank Mittelhessen eG berührt wird, ist grundsätzlich berechtigt, Beschwerde einzulegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Volksbank Mittelhessen eG. Sie können Ihre Beschwerde über folgende Wege einreichen:

Mündliche Beschwerden richten Sie bitte an Ihren Ansprechpartner vor Ort oder an unseren DirektService unter der Telefon-Nummer 0641/7005-692500.

Elektronisch übermittelte Beschwerden senden Sie bitte an die E-Mail-Adresse beschwerde@vb-mittelhessen.de.

Alternativ können Sie die Beschwerde über Ihr eBanking übermitteln.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Mittelhessen eG
Vorstandsstab
Schiffenberger Weg 110
35394 Gießen

- (3) Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
 - Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
 - Beschreibung des Sachverhaltes
 - Formulierung Ihres Anliegens und Ihrer Erwartung (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
 - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
 - eine Vertretungsberechtigung, sofern Sie für eine andere Person handeln
- (4) Sie erhalten eine Eingangsbestätigung spätestens nach sieben Tagen, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann. Die Beantwortung erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, spätestens aber innerhalb von vier Wochen nach Beschwerdeeingang. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) werden wir grundsätzlich spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantworten. Sollten wir in Ausnahmefällen nicht innerhalb dieser Frist antworten, werden wir Sie über die Gründe und die voraussichtlich noch benötigte Bearbeitungsdauer informieren. Ihre Beschwerde in Bezug auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer oder Artikel 248 EGBGB werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang Ihrer Beschwerde abschließend beantworten.

Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

- (5) Können wir Ihrer Erwartung nicht vollständig gerecht werden, erhalten Sie eine verständliche Begründung.

Ihr Recht auf Einschaltung einer neutralen Stelle

Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie haben immer die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen oder sich mit Ihrer Beschwerde an andere Stellen zu wenden:

- (1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe
Die Volksbank Mittelhessen eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank Mittelhessen eG besteht für Sie die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe zu wenden. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftliche 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
Telefax + 49 (0) 30 2021 1908
E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

- (2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Sollte Hintergrund der Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen die Vorschriften bzw. gesetzliche Normen sein, können Sie die Beschwerde auch direkt an die BaFin richten.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Telefax +49 (0) 228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de

- (3) Europäische Kommission
Die Europäische Kommission hat eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Ihre Volksbank Mittelhessen eG