

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen. Bitte sprechen Sie uns an, sofern wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets als Chance, unseren Service zu verbessern

### Wo und wie können Sie sich beschweren?

Sie erreichen die Beschwerdestelle der Volksbank Mittelhessen eG über folgende Wege:

**Mündliche:** Ihr Ansprechpartner vor Ort oder telefonisch: 0641/7005-692500.

**Elektronisch:** Per E-Mail an: [beschwerde@vb-mittelhessen.de](mailto:beschwerde@vb-mittelhessen.de) oder über Ihr eBanking.

**Schriftlich:** Volksbank Mittelhessen eG, VoSt, Schiffenberger Weg 110, 35394 Gießen; Fax: 0641 7005-891909

### Form und Inhalt der Beschwerde

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden);
- eine Vertretungsberechtigung, sofern Sie für eine andere Person handeln.

### Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Wir beantworten Beschwerden schnellstmöglich. Sie erhalten spätestens nach 7 Tagen eine Eingangsbestätigung, sofern die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden kann, erhalten Sie stattdessen direkt eine Antwort. Die individuelle Bearbeitungsdauer hängt insbesondere von der Komplexität der Beschwerde oder der Notwendigkeit zur Einbeziehung Dritter (z.B. externer Dienstleister) ab. Die Beantwortung erfolgt insofern unverzüglich, spätestens aber innerhalb von vier Wochen nach Beschwerdeeingang. Sollten wir mehr Zeit für die Beantwortung benötigen, informieren wir Sie mit einer Zwischennachricht über den Grund der Verzögerung sowie die voraussichtliche Dauer bis zur abschließenden Bearbeitung. Können wir Ihrer Erwartung nicht vollständig gerecht werden, erhalten Sie eine verständliche Begründung.

Für 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 Gesetzbuch (EGBGB) gilt ergänzend: Wir werden grundsätzlich spätestens innerhalb von 3 Wochen nach Eingang der Beschwerde antworten. Sofern dies in Ausnahmefällen nicht möglich ist, informieren wir Sie über die Gründe und die voraussichtlich benötigte Bearbeitungsdauer. Ihre Beschwerde wird nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang abschließend beantwortet.

### Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter [www.vbmh.de/datenschutz](http://www.vbmh.de/datenschutz). Bei Bedarf senden wir diese auch gerne zu.

### Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Falls wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden haben Sie 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 Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Dadurch 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 als Brief, Fax oder E-Mail an die Kundenbeschwerdestelle des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten:

BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax + 030 2021 1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

#### (2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Sollte ein möglicher Verstoß gegen die Vorschriften bzw. gesetzliche Normen Hintergrund der Beschwerde sein, können Sie die Beschwerde auch direkt an die BaFin richten.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Fax: 0228 4108-1550; E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

#### (3) Europäische Kommission

Die Europäische Kommission hat eine Europäische Online-Streitbelegungsplattform (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/>