

Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung

Die Bank nimmt am Streitschlichtungsverfahren 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 oder E-Mail) zu richten an:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR)

Schellingstraße 4, 10785 Berlin

Tel.: 030 2021-1639

Fax: 030 2021-1908

E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

www.bvr.de/Kontakt/Kundenbeschwerdestelle

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetzes) 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

Die Europäische Kommission stellt unter:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

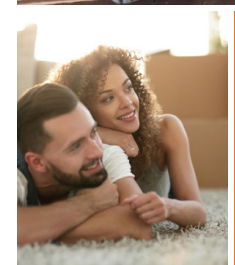
eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Volksbank eG
Kennedydamm 10
31134 Hildesheim
Telefon 05121 166-0
E-Mail: email@vb-eg.de
www.vb-eg.de
Facebook: www.facebook.com/volksbank.hlp

Registergericht:
Amtsgericht Hildesheim, GenR Nr. 200024

Bilder: Fotolia



Ihre
Zufriedenheit
ist unser Ziel.



Jeder Mensch hat etwas,
das ihn antreibt.



Wir machen den Weg frei.

Informationen über unser
Beschwerdemanagement

Volksbank eG
Hildesheim-Lehrte-Pattensen 

Stand: 02/2019

Volksbank eG
Hildesheim-Lehrte-Pattensen 



Beschwerdegrundsätze unseres Hauses

Als Volksbank haben wir den Anspruch, unsere Mitglieder und Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen. Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. In solchen Fällen sprechen Sie uns an. **Ihre Meinung ist uns wichtig!** Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden als Chance, unseren Service und die angebotenen Dienstleistungen zu verbessern.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie, als (potentiellen) Kunden bzw. berechtigten Dritten (gesetzlicher Vertreter/ Bevollmächtigter), und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragen geben:

- Wo und wie können Sie Beschwerden einreichen?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung und Klageerhebung.

Wo und wie können Sie sich beschweren?

Beschwerden können Sie grundsätzlich an jeden Mitarbeiter unseres Hauses richten. Dies kann elektronisch, schriftlich oder mündlich geschehen. Wie Sie uns erreichen erfahren Sie unter www.vb-eg.de. Alternativ können Sie Ihre Beschwerde an unser zentrales Beschwerdemanagement schicken:

Volksbank eG
Beschwerdemanagement
Kennedydamm 10
31134 Hildesheim
E-Mail: email@vb-eg.de
www.vb-eg.de/beschwerde

Damit Ihr Anliegen zeitnah geprüft und beantwortet werden kann, teilen Sie uns den zugrunde liegenden Sachverhalt möglichst konkret mit. Führen Sie auch aus, welchen Lösungsvorschlag Sie von uns erwarten. Reichen Sie uns für Rückfragen Ihre aktuelle Adresse, Telefonnummer und ggf. Mailadresse sowie Unterlagen ein.

Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Jeder Hinweis wird unverzüglich erfasst und an das Beschwerdemanagement weitergeleitet. Sie erhalten zeitnah eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Beschwerde.

Wir sind bestrebt, Ihr Anliegen schnellstmöglich zu bearbeiten. Jeder Sachverhalt wird individuell geprüft. Bei Bedarf werden auch Dritte, z. B. externe Dienstleister oder Verbundpartner, einbezogen. Grundsätzlich streben wir an, Ihre Beschwerde spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen fallabschließend zu beantworten. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort.



Wertpapierbeschwerden finden gesonderte Beachtung.

Alle erfassten Beschwerden sowie die zu ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden dokumentiert und gemäß den aufsichtsrechtlichen Fristen aufbewahrt.

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.vb-eg.de/datenschutz. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.



Leider ist es uns nicht immer möglich, alle Wünsche und Anliegen unserer Mitglieder und (potentiellen) Kunden voll und ganz zu erfüllen. Deshalb kann es in Einzelfällen vorkommen, dass Sie mit der Bearbeitung der Beschwerde oder unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind.

In diesem Fall stehen Ihnen weitere externe Ansprechpartner für die außergerichtliche Streitschlichtung zur Verfügung.