

# **Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Volksbank eG Gera • Jena • Rudolstadt**

Stand Mai 2018

## **I. Ziele unseres Beschwerdemanagements**

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für uns als Genossenschaftsbank an erster Stelle. Deshalb ist es uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge zu geben. Daher haben wir bereits seit vielen Jahren eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Alle eingehenden Beschwerden werden unvoreingenommen geprüft und bearbeitet. Des Weiteren erfolgt eine Auswertung der eingehenden Beschwerden, um mögliche Versäumnisse und Unzulänglichkeiten im Geschäftsbetrieb aufzudecken und zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen und unsere Qualitätsstandards fortlaufend verbessern.

## **II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

- (1) Alle Mitglieder, Kunden und potentielle Kunden, die von den Aktivitäten der Volksbank eG Gera • Jena • Rudolstadt betroffen sind, können Beschwerde einlegen.
- (2) Als Beschwerde verstehen wir jede Äußerung der Unzufriedenheit, die an unsere Bank im Zusammenhang mit unserer Geschäftstätigkeit gerichtet wird. Der Begriff „Beschwerde“ ist dabei nicht zwingend erforderlich.
- (3) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Volksbank eG Gera • Jena • Rudolstadt verantwortlich. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form. Diese können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank eG Gera • Jena • Rudolstadt gerichtet werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank eG Gera • Jena • Rudolstadt  
Beschwerdemanagement  
Postfach 10 03 30  
07393 Rudolstadt  
Fax: 03641 488 888

Elektronische Beschwerden können an nachfolgende die E-Mail-Adressen gerichtet:

[Beschwerdemanagement@volksbank-vor-ort.de](mailto:Beschwerdemanagement@volksbank-vor-ort.de)

oder als Nachricht im gesicherten Bereich der e-Banking Anwendung übermittelt werden.

- (4) Für die Bearbeitung der Beschwerden benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:
  - vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
  - konkrete Beschreibung des Sachverhalts;
  - Formulierung des Anliegens bzw. Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, etc.);

- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendiger Unterlagen (sofern vorhanden);
- (5) Nach Eingang der Beschwerde erhält der Beschwerdeführer eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits anstelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort. Die Beantwortung von Beschwerden erfolgt je nach Komplexität im Regelfall innerhalb von 15 Arbeitstagen.
  - (6) Beschwerden in Bezug auf die Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer werden nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantwortet.
  - (7) Beschwerden, die das Wertpapiergeschäft betreffen, werden objektiv geprüft, ob eine bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) anzeigepflichtige Beschwerde vorliegt. Sofern dies zutrifft, erfolgt eine entsprechende Meldung an das Melderegister der BaFin innerhalb von 6 Wochen.
  - (8) Gibt die Volksbank eG Gera • Jena • Rudolstadt der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

### **III. Informationen zu außergerichtlichen Streitschlichtung und sonstigen Beschwerdemöglichkeiten**

- (1) Die Volksbank eG Gera • Jena • Rudolstadt nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank eG Gera • Jena • Rudolstadt besteht die Möglichkeit, den Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe anzurufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (mittels Brief, Fax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten:

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin  
Fax: 030 2021 – 1908  
E-Mail: [Kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:Kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

- (2) Betrifft der Beschwerdegrund eine Streitigkeit aus dem Zahlungsdiensterechts besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde direkt bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn

- (3) Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit. Die Beschwerde ist online unter folgendem Link möglich:

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

### **IV. Sonstiges**

- (1) Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und aktualisiert.
- (2) Diese Grundsätze sind auf der Internetseite der Volksbank eG Gera • Jena • Rudolstadt unter Pflichtinformationen zu finden.