

## **Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Volksbank in Südwestfalen eG**

### **I. Präambel**

Für die Volksbank in Südwestfalen eG steht die Zufriedenheit ihrer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, dass Sie die Möglichkeit haben, Kritik und Anregungen zu äußern. Grundsätzlich verstehen wir Reklamationen als Ansporn zur Verbesserung unserer Service- und Beratungsqualität. Wir haben eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Wir begreifen eingegangene Beschwerden als Chance, Schlussfolgerungen und mögliche Handlungserfordernisse für das gesamte Unternehmen abzuleiten. Unser Ziel ist es eine hohe Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden sicherzustellen und damit die Basis für eine langfristige und erfolgreiche Kundenbeziehung zu schaffen.

### **II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

- (1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potenzielle Mitglieder und Kunden, die von den Aktivitäten der Volksbank in Südwestfalen eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Volksbank in Südwestfalen eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl schriftlich als auch elektronisch, mündlich oder fernmündlich an uns gerichtet werden. Sie als Kunde entscheiden, welchen Weg Sie wählen möchten. Alle eingehenden Beschwerden, auch soweit sie unseren Mitarbeitern mündlich zur Niederschrift vorgetragen werden, werden vom entgegennehmenden Mitarbeiter unverzüglich an das Beschwerdemanagement weitergeleitet.

Elektronisch zu übermittelnde Beschwerden können an die nachstehende E-Mail-Adresse gesendet werden:

**[beschwerden@VBinSWF.de](mailto:beschwerden@VBinSWF.de)**

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an:

**Volksbank in Südwestfalen eG  
-Beschwerdemanagement-  
Berliner Str. 39  
57072 Siegen**

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir von Ihnen folgende Angaben:
- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
  - Beschreibung des Sachverhaltes
  - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, welche Ziele mit der Beschwerde verfolgt werden (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
  - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
  - sofern Sie sich namens und im Auftrage einer anderen Person an die Volksbank in Südwestfalen eG wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang.
- (5) Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (6) Gibt die Volksbank in Südwestfalen eG der Beschwerde nicht vollständig statt, so erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung

### III. Alternative Streitbeilegungsverfahren

- (1) Die Volksbank in Südwestfalen eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Kunden und Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen.

Die Beschwerde ist in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an folgende Adresse zu richten:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken  
und Raiffeisenbanken – BVR  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin  
Fax: 030 2021-1908  
E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)  
(Internet: <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 gerne zur Verfügung gestellt wird.

- (2) Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit. Hier besteht für Verbraucher die Möglichkeit, Streitigkeiten mit Unternehmen im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich beizulegen.
- (3) Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) besteht 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

- (4) Zusätzlich steht Ihnen der Weg einer zivilrechtlichen Klage offen.

#### **IV. Sonstiges**

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Volksbank in Südwestfalen eG veröffentlicht.
- (3) Im Rahmen der Bearbeitung des Beschwerdeverfahrens werden Ihre personenbezogenen Daten durch die Volksbank in Südwestfalen eG gespeichert. Über den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die Volksbank in Südwestfalen eG können Sie sich unter <https://www.vbinswf.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html> informieren.

Ihre  
Volksbank in Südwestfalen eG