

# Grundsätze des Beschwerdemanagements der Volksbank Mitte eG

## 1. Vorwort

Die Volksbank Mitte eG treibt die stetige Frage an: „Was brauchen unsere Mitglieder und Kunden?“ Wir wollen die Nummer 1 in der Mitglieder- und Kundenzufriedenheit sein und durch unsere Leistungen begeistern. Dazu gehört es auch, dass wir unseren Mitgliedern und Kunden die Möglichkeit bieten, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge zu geben. Wir haben daher ein Beschwerdemanagement eingerichtet. Ziel daraus ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung unserer Kundebeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler und Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit erreichen und eine langfristige Partnerschaft mit unseren Mitgliedern und Kunden sichern.

## 2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Mitglieder, Kunden und potenziellen Kunden (z.B. Einzelpersonen, Unternehmen und Organisationen), die von den Aktivitäten der Volksbank Mitte eG berührt sind, können bei uns Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung der Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Volksbank Mitte eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank Mitte eG gerichtet werden.

Elektronische Beschwerden können an die Email-Adresse

[beschwerden@volksbank-mitte.de](mailto:beschwerden@volksbank-mitte.de)

übermittelt und schriftliche Beschwerden können an die

Volksbank Mitte eG  
Beschwerdemanagement  
Westerstieg 5  
37115 Duderstadt

adressiert werden

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir
  - Die vollständigen Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. Emailadresse)
  - Beschreibung des Sachverhaltes
  - Formulierung, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung von Meinungsverschiedenheiten)
  - Kopien von Unterlagen, die zum Verständnis des Vorganges notwendig sind (sofern vorhanden)
  - sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank Mitte eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

- (4) Der Beschwerdeführende erhält spätestens nach einem Bankarbeitstag eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhalts nicht unmittelbar erfolgen kann. Die Beantwortung erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, spätestens allerdings innerhalb von 10 Tagen nach Beschwerdeeingang. Beschwerden in Bezug auf die Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstleister werden nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantwortet. Kann eine Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, so erhält der Beschwerdeführende umgehend eine Antwort und entsprechend keine Eingangsbestätigung.
- (5) Gibt die Volksbank Mitte eG einer Beschwerde nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

### 3. Weitere Möglichkeiten der Beilegung von Streitigkeiten

#### (1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Finanzgruppe

Die Volksbank Mitte eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank Mitte eG besteht sowohl für Privat- als auch für Firmenkunden 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 genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform zum Beispiel als Brief, Fax oder Email an die Kundenbeschwerdestelle der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten.

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

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

Sollte Hintergrund der Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften bzw. gesetzliche Normen sein, kann die Beschwerde auch direkt an die BaFin gerichtet werden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn

#### (3) Europäische Kommission

Die Europäische Kommission stellt für Verbraucher eine Plattform zur außergerichtlichen Onlinestreitbeilegung bereit, die sogenannte OS-Plattform, zur Verfügung. Für Verbraucher ist dort die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmen im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich beizulegen. Diese Plattform erreichen Sie über den Link

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

Unsere E-Mail-Adresse zur Identifikation lautet: [telefonfiliale@volksbank-mitte.de](mailto:telefonfiliale@volksbank-mitte.de)

## 4. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist grundsätzlich kostenfrei.
- (2) Diese vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.
- (3) Dieses Informationsblatt ist auf unserer Homepage unter Pflichtinformationen zu finden.