

Beschwerdemanagementgrundsätze der Volksbank Hochrhein eG

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder, Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern.

Wir haben deshalb eine zentrale Beschwerdestelle eingerichtet. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Hierfür werten wir eingegangene Beschwerden aus, wiederkehrende Fehler oder Probleme werden identifiziert und in einem internen Verbesserungsprozess zeitnah bereinigt. Unser Ziel ist es, eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherzustellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Mitglieder, Kundinnen und Kunden, die von den Geschäftsaktivitäten der Volksbank Hochrhein eG berührt werden, können Beschwerde einlegen. Sie werden im Folgenden als Beschwerdeführer bezeichnet.
- (2) Die Beschwerdestelle der Volksbank Hochrhein eG ist für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank Hochrhein eG gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können Sie an die E-Mail-Adresse

service@volksbank-hochrhein.de

oder als Nachricht innerhalb Ihres E-Banking-Postfachs versenden.

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an
Volksbank Hochrhein eG
Beschwerdemanagement
Bismarckstr. 29
79761 Waldshut-Tiengen

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir von Ihnen diese Angaben:
 - Identität (Name) des Beschwerdeführers
 - Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, ggfs. Telefonnummer, ggfs. E-Mail-Adresse)
 - Beschreibung des Sachverhalts
 - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z. B. Fehler beheben, Dienstleistungen verbessern, Meinungsverschiedenheit klären)
 - Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
 - Nachweis einer Vertretungsberechtigung dieser Person, sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank Hochrhein eG wendet.

Beschwerdemanagementgrundsätze der Volksbank Hoahrhein eG

- (4) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeingang. Die Volksbank Hoahrhein eG strebt eine möglichst zeitnahe Beantwortung der Beschwerde an. Kann die Beschwerde aufgrund ihrer Komplexität nicht zeitnah abschließend bearbeitet werden, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.
- (5) Gibt die Volksbank Hoahrhein eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

III. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen geprüft.

IV. Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung und zivilrechtlichen Klage

Die Volksbank Hoahrhein eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren 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, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

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 Zahlungsdienstleistungsgesetzes) 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. Zudem besteht in diesen Fällen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird diese Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.