

Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Volksbank am Württemberg eG

Stand November 2018

I. Ziele unseres Beschwerdemanagements

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Deshalb ist es uns sehr wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Unser Ziel ist es, aus einem unzufriedenen Kunden einen zufriedenen Kunden zu machen und Qualität sowie unseren Service permanent zu verbessern.

Alle eingehenden Beschwerden werden unvoreingenommen geprüft und bearbeitet. Auch als potenzieller Kunde dürfen Sie Kritik äußern. Neben der Kundenzufriedenheit sollen sich unsere Qualitätsstandards fortlaufend verbessern. Durch die Auswertung der eingegangenen Beschwerden decken wir mögliche Versäumnisse und Unzulänglichkeiten im Geschäftsbetrieb auf und beheben diese. Deshalb haben wir ein Beschwerdemanagement eingerichtet, welches Ihr Anliegen entgegennimmt und objektiv einer Beurteilung unterzieht.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Als Beschwerde verstehen wir jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an unsere Bank im Zusammenhang mit unserer Geschäftsaktivität richtet. Der Begriff "Beschwerde" muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form. Alle Beschwerden werden von uns elektronisch registriert und archiviert. Die Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführer kostenlos.

Sie haben die Möglichkeit Ihre Beschwerde

- mündlich in der Bankfiliale
- schriftlich an

Volksbank am Württemberg eG
Beschwerdemanagement
Berliner Platz 1
70734 Fellbach
Telefax: 0711/30501-1019

oder per E-Mail an

Beschwerdemanagement@voba-aw.de zu richten,

oder als Nachricht im gesicherten Bereich Ihrer e-Banking-Anwendung zu übermitteln.

Zur Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer ggf. E-Mail-Adresse)
- Kontonummer, Produkt oder Serviceleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht
- Beschreibung des Sachverhalts und Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung der Dienstleistung etc.)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen, sofern vorhanden.

Nach Eingang Ihres Anliegens kümmern wir uns individuell und zeitnah um die Bearbeitung. Hierzu nehmen wir die notwendigen Recherchen und Prüfungen vor. Im Regelfall erhalten Sie binnen 15 Arbeitstagen nach Einreichung einer Beschwerde eine Antwort von uns. Ist dies nicht möglich, so informieren wir Sie über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Dauer bis zur endgültigen Klärung. Unsere Antwort erhalten Sie in klarer und verständlicher deutscher Sprache.

Besonderheit bei Beschwerden im Bereich des Wertpapiergeschäfts

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Beschwerde wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – an das Beschwerdemanagement weitergeleitet. Dort wird unverzüglich und objektiv geprüft, ob eine bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde. Unabhängig hiervon erhalten Sie eine Antwort von uns.

Besonderheit bei Beschwerden im Bereich von Zahlungsdiensten

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuches (EGBGB) werden ebenso innerhalb von 15 Arbeitstagen beantwortet. Eine Beschwerde auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer oder Artikel 248 EGBGG werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend bearbeiten.

III. Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Die Volksbank am Württemberg eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank am Württemberg eG besteht daher für Sie 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 BVR zu richten: Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin
Fax: 030 2021-1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) 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 Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

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

Für Verbundprodukte im genossenschaftlichen Verbund stehen folgende Schlichtungsstellen zur Verfügung:
Verein Versicherungsombudsmann e.V., Postfach 080632, 10006 Berlin
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung, Postfach 060222, 10052 Berlin
Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V., Unter den Linden 42, 10117 Berlin

Sonstiges

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite <https://www.voba-aw.de/service/rechtliche-hinweise/pflichtinformationen.html> veröffentlicht.