

Grundsätze des Beschwerdemanagements über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung in der Volksbank am Württemberg eG

Unser Ziel ist es, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen.

Das unten aufgeführte und dargestellte Verfahren beinhaltet die in der Volksbank am Württemberg eG aufgestellten Grundsätze für das Beschwerdemanagement.

Wie können Sie sich beschweren? Und auf was müssen Sie achten?

- Sie können sich persönlich, telefonisch oder schriftlich (per Brief, Fax oder Mail) beschweren.
- Definieren Sie Ihre Beschwerde.
- Erklären Sie den Grund warum Sie sich beschweren.

Beschwerden können für die Weiterentwicklung unseres Qualitätsstandards wichtig sein. Dadurch erfahren wir, wo und welche Fehler es in unserem Haus gibt und in welchen Bereichen wir uns verbessern können.

- Für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden werden keine Gebühren erhoben.

Was muss eine Beschwerde beinhalten?

- Der Name, die Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und die Kontonummer/IBAN.
- Schreiben Sie so genau wie möglich auf, welches Problem Sie mit unserem Haus haben. Kopieren Sie alle Unterlagen die mit der Beschwerde zu tun haben.
- **Schicken Sie nur Kopien, niemals die Originale!**

Wie prüfen wir Ihre Beschwerde?

- Wir prüfen Ihre Angaben und Ihre Unterlagen.
Es kann sein, dass wir Ihre Beschwerde gleich bearbeiten und abschließen können. Dann können wir Ihnen das Ergebnis sofort mitteilen.
- Können wir eine Beschwerde nach der Prüfung nicht sofort bearbeiten, werden wir die Beschwerde an einen fachkundigen Sachbearbeiter weiterleiten.
- Dieser prüft, bearbeitet und leitet sein Ergebnis an den zuständigen Kundenberater weiter.
- Der Kundenberater informiert seinen Kunden.
- Wir sind bemüht eine Beschwerde innerhalb von zwei Wochen zu bearbeiten.

An wen müssen Sie die Beschwerde richten?

Sie haben verschiedene Möglichkeiten:

1. Möglichkeit:
Sie schicken Ihre Unterlagen mit der Post. Die Post-Adresse ist:

Volksbank am Württemberg eG
Beschwerdestelle
Berliner Platz 1
70734 Fellbach
2. Möglichkeit:
Sie senden die Unterlagen per Fax.
Die Fax-Nummer ist: 0711/30501-3019
3. Möglichkeit:
Sie verwenden die Kontaktaufnahme über das Internet.
<https://www.voba-aw.de/onlinegeschaeftsstelle/online-service.html>
unter „Wir für Sie“ „Kontakt mit Berater aufnehmen“
4. Möglichkeit:
Sie senden die Unterlagen per E-Mail. Die E-Mail-Adresse ist: info@voba-aw.de
5. Möglichkeit:
Wen können Sie fragen?
Sie können Ihren persönlichen Berater anrufen oder das Kunden-Dialog-Team (KDT)
Fon: 0711/30501-0 von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr anrufen.

6. Ombudsmannverfahren

Ein persönliches Gespräch ist immer noch der beste Weg, um Streit zu schlichten. Aber manchmal kommen Kunde und Bank alleine nicht weiter. Dann hilft der Ombudsmann.

Ombudsmann der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen
Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin

Ombudsmänner für Versicherungen

Verein Versicherungsombudsmann e. V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

Postfach 06 02 22
10052 Berlin

Ombudsstelle für Investmentfonds

Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI Bundesverband Investment und Asset
Management e. V.
Unter den Linden 42
10117 Berlin

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 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.