

Grundsätze zum Umgang mit Kundenbeschwerden der Volksbank Ostlippe eG

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder sowie unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Ihre Kritik nehmen wir ernst. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

1. Alle Mitglieder, Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank Ostlippe eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

2. Beschwerden können schriftlich, elektronisch und mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden senden Sie bitte an folgende E-Mail-Adresse:

info@volksbank-ostlippe.de

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an folgende Adresse:

Volksbank Ostlippe eG
Vorstand
Langer Steinweg 10 - 14
32825 Blomberg

3. Für die Beschwerdebearbeitung benötigen wir folgende Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Anschrift, Telefonnummer, ggf. Email-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Ziel der Beschwerde bzw. Formulierung, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerberichtigung, Klärung einer Meinungsverschiedenheit, Verbesserung unserer Dienstleistung)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- sofern der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person handelt, ist der Nachweis der Vertretungsberechtigung erforderlich, falls diese nicht bereits durch vorhandene Kunden- oder Kontovollmacht abgedeckt ist

4. Der Beschwerdeführer erhält bei einer abgegebenen Beschwerde eine Eingangsbestätigung. Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab. Grundsätzlich streben wir eine Bearbeitung spätestens innerhalb von drei Wochen an. Sollte eine zeitnahe Beantwortung der Beschwerde nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung der Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Kann die Beschwerde zeitnah abschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer statt der Eingangsbestätigung eine Antwort. Die Antwort wird schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger erteilt, sofern der Beschwerdeführer nicht ausdrücklich eine mündliche Antwort verlangt. Mit Einverständnis des Beschwerdeführers kann die Beantwortung von mündlich eingereichten Beschwerden auch nur mündlich erfolgen.

Sofern wir der Beschwerde nicht vollständig stattgeben, begründen wir dies in unserer Antwort.

III. Sonstiges

1. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
2. Die vorliegenden Grundsätze werden regelmäßig überprüft.

IV. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13,14,21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie auf der Internetseite der Volksbank Ostlippe eG unter der folgenden Adresse:

<https://www.volksbank-ostlippe.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>.

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

V. Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung

Die Volksbank Ostlippe eG nimmt nicht am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil.

Bei Streitigkeiten aus der Anwendung

- (1) der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen,
- (2) der §§ 491 bis 509 des Bürgerlichen Gesetzbuchs,
- (3) der Vorschriften betreffend Zahlungsdiensteverträge in
 - (a) den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs,
 - (b) der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2560/2001 (ABl. EU L 226 vom 9.10.2009, S. 11), die durch Artikel 17 der Verordnung (EU) Nr. 260/ 2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22) geändert worden ist, und
 - (c) der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22) oder
- (4) des § 2 Absatz 1a Satz 3 und des § 23b des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes zwischen E-Geld-Emittenten und ihren Kunden,
- (5) der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuches, wenn an der Streitigkeit Verbraucher beteiligt sind, oder
- (6) sonstiger Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen, die Bankgeschäfte nach § 1 Absatz 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 des Kreditwesengesetzes betreffen, zwischen Verbrauchern und nach dem Kreditwesengesetz beaufsichtigten Unternehmen

kann sich der Kunde für die Streitigkeiten nach den Nummern 1 bis 4 an die bei der Deutschen Bundesbank eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle und für die Streitigkeiten nach den Nummern 5 bis 6 an die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Die Verfahrensordnung der Deutschen Bundesbank ist erhältlich unter: Deutsche Bundesbank, Wilhelm-Epstein-Straße 14, 60431 Frankfurt. Die Verfahrensordnung der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ist erhältlich unter: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch 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.

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.