

Grundsätze für das Beschwerdemanagement

I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Wir legen großen Wert auf die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. 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 der Beschwerdebearbeitung (nach Art. 26 Abs. 1 DelVO (EU) 2017/565)

- (1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Mitglieder und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Volksbank Stutensee-Weingarten eG verantwortlich (Beschwerdestelle und Hauptverantwortlicher Ansprechpartner gem. § 87 Abs. 1 WpHG). Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

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

servicecenter@vb-stutensee-weingarten.de

senden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Stutensee-Weingarten eG
Beschwerdemanagement
Hauptstraße 76-78
76297 Stutensee

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
 - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
 - Beschreibung des Sachverhalts
 - Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
 - Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
 - Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Volksbank Stutensee-Weingarten eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

- (4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Ist dies nicht möglich, erhält er einen Zwischenbescheid. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Diese Antwort kann auch in Form eines telefonischen oder persönlichen Kontakts erfolgen.
- (5) Gibt die Volksbank Stutensee-Weingarten eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nur teilweise oder nichtvollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.
- (6) Den für die Bank zuständigen Überwachungsbehörden werden die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über Beschwerden und deren Abwicklung übermittelt.

III. Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten

- (1) Ombudsmannverfahren für die genossenschaftliche Bankengruppe
Die Volksbank Stutensee-Weingarten eG nimmt am Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten besteht 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 deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe", die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform zum Beispiel mittels Brief, Fax oder E-Mail an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR zu richten.

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
Fax: 030 2021 – 1908
E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

- (2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Sollte Hintergrund der Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften bzw. gesetzliche Normen sein, können Sie die Beschwerde auch direkt an die BaFin richten.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

(3) Europäische Kommission

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Onlinestreitbeilegung bereit, die sogenannte OS-Plattform. Die Beschwerdeführung ist Online unter folgendem Link möglich:

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

(4) Darüber hinaus besteht die Möglichkeit eine zivilrechtliche Klage gegen die Volksbank Stutensee-Weingarten eG einzureichen.

IV. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft