

## I - Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, unseren Mitgliedern und Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge zu geben. Wir haben daher ein Beschwerdemanagement eingerichtet. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Problemstellungen zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

## II - Verfahren der Beschwerdebearbeitung

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

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Volksbank Börde-Bernburg eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an die Volksbank Börde-Bernburg eG gerichtet werden.

Elektronische Beschwerden können an die eMail-Adresse

[info@vbb.info](mailto:info@vbb.info)

übermittelt und schriftliche Beschwerden können an die

Volksbank Börde-Bernburg eG  
Beschwerdemanagement  
Rossstraße 40  
39164 Wanzleben-Börde

adressiert werden.

(3) Für die Bearbeitung einer Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggfs. eMail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes, der die Beschwerde begründet
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung einer Dienstleistung, Klärung einer Meinungsverschiedenheit, Schadensersatz o.ä.)
- Kopien der zum Verständnis der Beschwerde notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank Börde-Bernburg eG wendet, eine Vertretungsbefugnis der vertretenen Person.

(4) Der Beschwerdeführende erhält spätestens nach drei Tagen eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann. Die Beantwortung einer Beschwerde erfolgt je nach Komplexität unverzüglich, spätestens aber binnen 15 Tagen nach Beschwerdeeingang.

Beschwerden in Bezug auf die Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer werden nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantwortet.

(5) Gibt die Volksbank Börde-Bernburg eG einer Beschwerde nicht vollumfänglich statt, erhält der Beschwerdeführer eine leicht verständliche Begründung.

## III - Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten

(1) Ombudsmannverfahren - Die Volksbank Börde-Bernburg eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil.

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank Börde-Bernburg eG besteht für Privatkunden sowie Firmenkunden die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann der genossenschaftlichen 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 eMail 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  
eMail: [Kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:Kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

(2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Sollte Hintergrund einer Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften bzw. gesetzliche Normen sein, kann der Beschwerdeführende eine 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 sogenannten OSPlattform. Die Beschwerdeführung ist online unter folgendem Link möglich:

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

#### 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 unter [www.vbb.info](http://www.vbb.info) / Datenschutz. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

#### V - Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.
- (3) Dieses Informationsblatt ist auf unserer Homepage unter Pflichtinformationen zu finden

30. Dezember 2019