

Kundeninformation über das Beschwerdemanagement der Volksbank Emstal eG

1. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle.

Jedoch kann es gelegentlich vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Daher möchten wir Ihnen die Möglichkeit bieten, Kritik zu äußern. Es ist unser Bestreben, Unstimmigkeiten regional und vor Ort, möglichst im Dialog mit unseren Mitgliedern und Kunden zu klären. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern, um somit noch gezielter auf Ihre Belange eingehen zu können. Aus diesem Grund werden eingegangene Beschwerden ausgewertet.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wie und wo können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung, sollte eine Beschwerde bedauerlicherweise einmal nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst worden sein sowie über unsere Datenschutzhinweise.

2. Wie und wo können Sie sich beschweren?

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten.

Mündliche Beschwerden richten Sie bitte an Ihren Kundenberater. Sofern Sie keinen Kundenberater haben oder dieser Ihnen nicht bekannt ist, stehen Ihnen folgende Adressen für die Kontaktaufnahme zur Verfügung:

Hausanschrift: Volksbank Emstal eG
Beschwerdemanagement
Hauptstr. 19
49762 Lathen
Tel.: 05933 608-0
Fax: 05933 608-160
E-Mail: info@vb-emstal.de

Um Ihre Beschwerde unmittelbar und zügig bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggfs. E-Mail-Adresse, ggfs. Kontonummer);
- Eine möglichst ausführliche Beschreibung des Sachverhaltes;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

Kundeninformation über das Beschwerdemanagement der Volksbank Emstal eG

3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Beschwerde. Sollte die Beschwerde umgehend geklärt werden können, erhalten Sie anstelle der Beschwerdeeingangsbestätigung direkt eine Antwort von uns.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter – wie beispielsweise unseren externen Dienstleistern – ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb einer Woche an.

Sollte dies 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 Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

4. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach Art. 13, 14, 21 DSGVO über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter <https://www.vb-emstal.de/datenschutz>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5. Möglichkeit zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Die Volksbank Emstal eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für unsere (potenziellen) Kunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken zu kontaktieren. 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 (mittels Brief, Fax oder E-Mail) zu richten an:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der
Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
Schellingstr. 4

10785 Berlin Fax:
030/2021 – 1908

<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>

Kundeninformation über das Beschwerdemanagement der Volksbank Emstal eG

Betrifft die Beschwerde eine Streitigkeit bzgl. des Zahlungsdiensterechts (§§ 675 c bis 676 c BGB; Art. 248 des Einführungsgesetzes zum BGB, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes), besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzureichen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich.

Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Dienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn <https://www.bafin.de>

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

6. Sonstiges

Für die Bearbeitung von Beschwerden fallen für den Kunden selbstverständlich keine Kosten an.

Die vorliegenden Grundsätze unterliegen einer regelmäßigen Prüfung.

Lathen, 03.02.2019