Beschwerdemanagementgrundsätze der Berliner Volksbank eG

Unser Umgang mit Beschwerden

Liebe Kundin, lieber Kunde,

für uns ist es sehr wichtig, dass Sie zufrieden sind. Wir sind offen für Kritik und Verbesserungsvorschläge. Manchmal gibt es Grund zur Beschwerde. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet. Ziel ist es, Beschwerden schnell und angemessen zu bearbeiten. Wir möchten wissen, was Ihnen nicht gefällt, was wir verbessern und wie wir Probleme vermeiden können. Natürlich wollen wir gemeinsam mit Ihnen eine Lösung finden. Und natürlich kann jeder Beschwerde einlegen, der in irgendeiner Weise mit uns als Bank zu tun hat. Dazu gehören Einzelpersonen, Organisationen und Unternehmen.

Wo legen Sie Beschwerde ein?

Um Beschwerden kümmert sich unser Qualitätsmanagement. Sie können Ihre Beschwerde auf diesem Weg einreichen:

- per Post an: Berliner Volksbank eG
  Qualitätsmanagement
  10892 Berlin
- per E-Mail an: qualitaetsmanagement@berliner-volksbank.de
- telefonisch bei Ihrer Beraterin oder Ihrem Berater, beim Privatkunden-Service unter 030 3063–3300 oder beim Business Banking unter 030 3063–3355

Was brauchen wir von Ihnen?

Wir möchten Ihre Beschwerde schnell bearbeiten. Diese Infos helfen uns dabei:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten, also Ihre Adresse, Telefonnummer mit Erreichbarkeit und Ihre E-Mail-Adresse
- Eine Beschreibung, warum Sie sich beschweren. Um was geht es genau? Gibt es einen Fehler, der behoben werden muss? Ist eine Dienstleistung verbesserungswürdig? Gibt es eine Meinungsverschiedenheit, die wir klären sollen?
- Kopien von Unterlagen, die uns in der Sache weiterhelfen – falls Ihnen diese vorliegen
- eine Vertretungsberechtigung, wenn Sie die Beschwerde für eine andere Person einreichen

Wie geht es dann weiter?

Manchmal können wir Ihr Anliegen nicht sofort lösen. Dann erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Wir antworten so schnell wie möglich. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen 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.

Stand 05/2025

Beschwerdemanagementgrundsätze der Berliner Volksbank eG

Wie verarbeiten wir Ihre Daten?

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die nach datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter www.berliner-volksbank.de/datenschutz. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Hinweise zum Datenschutz auch gerne zu.

Welche Möglichkeiten haben Sie noch, um Streitigkeiten zu klären?

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde auch an diese Stellen wenden:

- **Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe:**
  Wir nehmen am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Kundinnen und Kunden sowie alle, die nicht Kundin oder Kunde bei uns sind, aber auch Institutionen können sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe wenden. Das regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die Sie auf Wunsch von uns bekommen. Ihre Beschwerde richten Sie per Brief, Fax oder E-Mail an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. - BVR:

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

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin):
Ist ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften oder gesetzliche Normen der Grund Ihrer Beschwerde, können Sie diese auch direkt an die BaFin richten:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Was sollten Sie noch wissen?

- Wir bearbeiten Ihre Beschwerde kostenfrei.
- Wir prüfen regelmäßig die Qualität unserer Beschwerdebearbeitung.
- Dieses Informationsblatt finden Sie auf unserer Website unter den Pflichtinformationen.

Ihre Berliner Volksbank

Stand 05/2025