

4. Juni 2018

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Berliner Volksbank eG

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 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

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

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Qualitätsmanagement der Berliner Volksbank eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Berliner Volksbank eG gerichtet werden.

Elektronische Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

qualitaetsmanagement@berliner-volksbank.de

übermittelt und schriftliche Beschwerden können an die

Berliner Volksbank eG
Qualitätsmanagement
10892 Berlin

adressiert werden.

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben von Ihnen:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Berliner Volksbank eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführende erhält spätestens nach drei Tagen eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann. Die Beantwortung erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 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. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende umgehend eine Antwort und entsprechend keine Eingangsbestätigung.

(5) Gibt die Berliner Volksbank eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

III. Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten

(1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe

Die Berliner Volksbank eG nimmt am Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Berliner Volksbank eG besteht für Privatkunden sowie Firmenkunden 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 OSPlattform. Die Beschwerdeführung ist online unter folgendem Link möglich:

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

IV. 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.