

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Volksbank Hildesheimer Börde eG

I. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Für den Fall, dass Sie einmal nicht mit unseren Leistungen zufrieden sind, geben wir Ihnen die Möglichkeit, Kritik zu äußern. Wir haben eine zentrale Stelle für Ihr Feedback eingerichtet und Maßnahmen für die Verarbeitung Ihrer Rückmeldungen vorgesehen. Ziel ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung Ihrer Eingabe sicherzustellen. Wir möchten durch Ihr Feedback lernen. Eingegangene Hinweise werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren

(1) Alle Kunden und potentiellen Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank Hildesheimer Börde eG berührt werden, können Feedback geben.

(2) Für die Bearbeitung der Hinweise ist das Beschwerdemanagement der Volksbank Hildesheimer Börde eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank Hildesheimer Börde eG gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Hinweise können an die E-Mail-Adresse

info@vbhb.de

verschickt werden.

Bei schriftlichen Eingaben wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Hildesheimer Börde eG
Beschwerdemanagement
Hauptstr. 46
31185 Söhle

(3) Für die Bearbeitung Ihres Feedbacks benötigen wir folgende Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung der Forderung bzw. die Angabe, was mit der Eingabe erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- Sofern sich der Rückmeldende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Volksbank Hildesheimer Börde eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum spätestens 15 Tage nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Kann die Beschwerde zeitnah abschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

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

(6) Der Feedbackgeber erhält eine verständliche Antwort auf seine Eingabe, insbesondere dann, wenn die Volksbank Hildesheimer Börde eG der Beschwerde nicht vollständig stattgibt.

III. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Volksbank Hildesheimer Börde eG veröffentlicht.

Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung und zivilrechtlichen Klage gemäß Art. 26 Abs. 5 MiFID II-DVO¹

Bei Streitigkeiten mit der Volksbank besteht die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu wenden.

Das Anliegen ist in Textform an folgende Adresse zu richten:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der
Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR
Postfach 30 92 63
10760 Berlin
Internet: <https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>

Die Volksbank Hildesheimer Börde eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

[Stand: 05/2018]