

# Beschwerdemanagementgrundsätze der Volksbank Wilhelmshaven 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 potenzielle Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank Wilhelmshaven eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Volksbank Wilhelmshaven eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an die Volksbank Wilhelmshaven eG gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

[info@voba-whv.de](mailto:info@voba-whv.de)

gesendet werden. Schriftliche Beschwerden können an die

Volksbank Wilhelmshaven eG  
Beschwerdemanagement  
Virchowstraße 23  
26382 Wilhelmshaven

adressiert werden.

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
  - a. Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
  - b. Beschreibung des Sachverhaltes
  - c. Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
  - d. Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
  - e. Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank Wilhelmshaven eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

- (4) Der Beschwerdeführende erhält spätestens nach 3 Tagen eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann. Die Beantwortung erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, in der Regel aber spätestens innerhalb von 15 Bankarbeitstagen nach Beschwerdeeingang. Beschwerden in Bezug auf die Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzers 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 Volksbank Wilhelmshaven 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 Volksbank Wilhelmshaven eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank Wilhelmshaven eG besteht für Privat- und 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 z. B. 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  
Schellingstr. 4  
10785 Berlin  
Fax.: 030 2021-1908  
E-Mail: [Kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:Kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

#### **(2) Europäische Kommission**

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Onlinestreitbeilegung bereit, die sog. OSPlattform. Die Beschwerdeführung ist online unter dem folgenden 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 zu finden.