

# Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Volksbank Göppingen eG

Stand März 2019

## Informationen über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

### I. Ziele unseres Beschwerdemanagements

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Deshalb ist es uns sehr wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern.

Unser Ziel ist es, aus einem unzufriedenen Kunden einen zufriedenen Kunden zu machen. Alle eingehenden Beschwerden werden unvoreingenommen geprüft und bearbeitet. Auch als potenzieller Kunde dürfen Sie Kritik äußern. Neben der Kundenzufriedenheit sollen sich unsere Qualitätsstandards fortlaufend verbessern. Durch die Auswertung der eingegangenen Beschwerden decken wir mögliche Versäumnisse und Unzulänglichkeiten im Geschäftsbetrieb auf und beheben diese. Deshalb haben wir ein Beschwerdemanagement eingerichtet, welches Ihr Anliegen entgegennimmt und objektiv einer Beurteilung unterzieht.

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

### II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Als Beschwerde verstehen wir jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an unsere Bank im Zusammenhang mit unserer Geschäftsaktivität richtet. Für Beschwerden, die sich gegen Handlungen bzw. Unterlassungen von Verbundunternehmen bzw. Dritten richten, die diese für die Bank erbracht haben, gelten ebenfalls die nachfolgenden Vorgaben. Der Eingang der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer schriftlich oder elektronisch bestätigt. Ist absehbar, dass die Beschwerde innerhalb eines Tages erledigt werden kann, so wird auf die Eingangsbestätigung verzichtet. Der Begriff "Beschwerde" muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form. Die Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführer kostenlos.

Sie haben die Möglichkeit Ihre Beschwerde

- mündlich in der Bankfiliale
- schriftlich (Brief, Beschwerdekarte) an die

**Volksbank Göppingen eG**  
**Beschwerdemanagement**  
**Poststr. 4**  
**73033 Göppingen**  
**Telefax: 07161 620-809**

oder per E-Mail an

[Beschwerdemanagement@volksbank-goeppingen.de](mailto:Beschwerdemanagement@volksbank-goeppingen.de) zu richten,

oder als Nachricht im gesicherten Bereich Ihrer e-Banking-Anwendung zu übermitteln.

Zur Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer ggf. E-Mail-Adresse)
- in welcher Form sollen wir Ihnen eine abschließende Antwort zukommen lassen (schriftlich oder mündlich)
- konkrete Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung der Dienstleistung etc.)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen, sofern vorhanden.

Die Beschwerdestelle bearbeitet jedes Anliegen individuell und setzt sich mit dem geschilderten Sachverhalt unvoreingenommen auseinander. Hierzu nehmen wir die notwendigen Recherchen und Prüfungen vor. Zunächst bestätigen wir Ihnen den Eingang Ihrer Beschwerde. Ist absehbar, dass die Beschwerde innerhalb eines Tages beantwortet werden kann, so verzichten wir auf die Erstellung einer Eingangsbestätigung. Im Regelfall erhalten Sie binnen 15 Arbeitstagen nach Einreichung einer Beschwerde eine Antwort von uns. Ist dies nicht möglich, so informieren wir Sie über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Dauer bis zur endgültigen Klärung. Die abschließende Beantwortung der Beschwerde muss in jedem Fall innerhalb von 35 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde erfolgen.

Unsere Antwort erhalten Sie in klarer und verständlicher deutscher Sprache.

#### **Besonderheit bei Beschwerden im Bereich des Wertpapiergeschäfts**

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Beschwerde wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – an das Beschwerdemanagement weitergeleitet. Dort wird unverzüglich und objektiv geprüft, ob eine bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde.

Unabhängig hiervon erhalten Sie eine Antwort von uns.

#### **Besonderheit bei Beschwerden im Bereich von Zahlungsdiensten**

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuches (EGBGB) werden ebenso innerhalb von 15 Arbeitstagen beantwortet. Eine Beschwerde auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer oder Artikel 248 EGBGG werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend bearbeiten.

### **III. Hinweise zum Datenschutz**

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung der personenbezogenen Daten durch die Volksbank Göppingen eG und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter [www.volksbank-goeppingen.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html](http://www.volksbank-goeppingen.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html). Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

#### **IV. Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung**

Die Volksbank Göppingen eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank Göppingen eG besteht daher für Sie die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). 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, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

#### **V. Sonstiges**

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und aktualisiert.

Ihr

Vorstand der Volksbank Göppingen eG