

## **I. Einführung**

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service zu verbessern.

Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die Bearbeitung von Kundenbeschwerden in angemessener Zeit sicherzustellen. Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler zu vermeiden und unsere Prozesse zu verbessern.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potenziellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragen geben:

Wo und wie können Sie sich beschweren?  
Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

## **II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

(1) Beschwerden können sowohl elektronisch – per E-Mail oder über unsere Homepage – als auch schriftlich, persönlich oder telefonisch an die Volksbank Berg eG gerichtet werden.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Volksbank Berg eG.

(3) Per E-Mail können Beschwerden an folgende E-Mail-Adresse geschickt werden:

info@volksbank-berg.de

(4) Falls Sie über einen elektronischen Postkorb verfügen, können Sie auch diesen Weg wählen.

(5) Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Berg eG  
Hochstr. 38  
51688 Wipperfürth

(6) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Kontaktdaten – Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse
- Falls Sie bereits unser Kunde sind, geben Sie bitte Ihre Kundennummer an.
- Beschreibung des Sachverhalts
- Kopien von Unterlagen, die dem Verständnis dienen

Falls Sie sich in Vertretung einer anderen Person an die Volksbank Berg eG wenden, bitten wir um einen Nachweis der Vertretungsberechtigung.

Bitte geben Sie an, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten.

(7) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeingang. Kann die Beschwerde zügig fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende an Stelle einer Eingangsbestätigung eine Antwort.

(8) Gibt die Volksbank Berg eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

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

Informationen nach den Artikeln 13, 14, und 21 der Datenschutzgrundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie über den Link:

[www.volksbank-berg.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-webseite](http://www.volksbank-berg.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-webseite)

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

### **IV. Alternative Beschwerdewege**

(1) Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbrauchersachen ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmen im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Diese Plattform erreichen Sie über den Link:

[www.volksbank-berg.de/service/rechtliche-hinweise/impressum](http://www.volksbank-berg.de/service/rechtliche-hinweise/impressum)

(2) Sie haben die Möglichkeit, sich an die zuständige Aufsichtsbehörde zu wenden.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)  
Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn  
[www.bafin.de](http://www.bafin.de)

(3) Die Volksbank Berg eG nimmt am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstellen teil.

(a) Ombudsmann Volksbanken Raiffeisenbanken

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen  
Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR  
Schellingstr. 4  
10785 Berlin

(b) Ombudsmänner für Versicherungen

Verein Versicherungsombudsmann e.V.  
Postfach 080632  
10006 Berlin

(c) Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung  
Postfach 060222  
10052 Berlin

Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung  
der Volksbank Berg eG

(d) Ombudsstelle für Investmentfonds

Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI  
Bundesverband Investment und Asset Management e.V.  
Unter den Linden 42  
10117 Berlin

**V. Sonstiges**

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

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

Wipperfürth, 02.01.2023