

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Volksbank Berg eG

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. 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.

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 für diese Person.

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

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

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

III. Alternative Beschwerdewege

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

<https://www.volksbank-berg.de/service/rechtliche-hinweise/impressum.html>

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Volksbank Berg eG

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

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn
www.bafin.de

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

(a) Ombudsmann Volksbanken Raiffeisenbanken

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

(b) Ombudsmänner für Versicherungen

Verein Versicherungsombudsmann e.V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin

(c) Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung
Postfach 06 02 22
10052 Berlin

(d) Ombudsstelle für Investmentfonds

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

III. 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, Mai 2018