

Grundsätze des Beschwerdemanagements der Volksbank Mittlerer Schwarzwald eG

Sehr geehrte Kunden,

die Volksbank Mittlerer Schwarzwald eG hat es sich zur Aufgabe gemacht, Produkte und Serviceleistungen anzubieten, die Ihre individuellen Bedürfnisse und erwarteten Standards erfüllen. Ihre vollumfängliche Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist unser Anspruch. Falls es dennoch zu einer Unzufriedenheit über unsere Produkte und Leistungen kommt, so können Sie Ihre Beschwerde auf folgenden Wegen an uns richten:

1) Über Ihren Ansprechpartner vor Ort in der Filiale. Von dort wird Ihre Beschwerde an unser zentrales Beschwerdemanagement zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet.

2) Direkt per Post/Fax/Email an unser zentrales Beschwerdemanagement:

Volksbank Mittlerer Schwarzwald eG
Beschwerdemanagement
Hauptstraße 58
78098 Triberg
Telefax: 07722/864-1290
Email: beschwerde@voba-msw.de

3) Kontaktformular auf unserer Homepage (www.voba-msw.de)

Je mehr Informationen Sie uns zur Verfügung stellen, desto zeitnaher können wir Ihre Beschwerde prüfen und beantworten, beispielsweise:

- Produkt oder Serviceleistung, die Ihre Beschwerde betrifft.
- Detaillierte Beschreibung des Anliegens und ggf. entstandener Schaden
- Zeitpunkt des Auftretens des Beschwerdegrundes.
- u.a.

Nach Eingang Ihrer Beschwerde kümmern wir uns so schnell wie möglich um Ihr Anliegen. Können wir Ihre Beschwerde nicht unmittelbar lösen, so erhalten Sie von uns innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Eingangsbestätigung. Sollten wir mehr Zeit für die abschließende Bearbeitung benötigen, so erhalten Sie von uns eine Zwischeninformation.

Alle eingehenden Beschwerden werden an unsere Geschäftsleitung berichtet. Sollte es von Rechtswegen notwendig sein, Ihre Beschwerde an eine andere Stelle zu melden, beispielsweise an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), so nehmen wir dies selbstverständlich für Sie vor.

Leider kann es vorkommen, dass wir keine für Sie zufriedenstellende Lösung finden: Dann braucht es einen Dritten. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht für Privatkunden, Firmenkunden, sowie im Zusammenhang mit der Erklärung des Zentralen Kreditausschusses zum „Girokonto für jedermann“ für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen. 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 schriftlich an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volks- und Raiffeisenbanken (BVR), Schellingstraße 4, 10785 Berlin, zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c BGB, Art. 248 EGBGB, Vorschriften des ZAG) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für die Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der BaFin erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre

Volksbank Mittlerer Schwarzwald eG