

## **Grundsätze zum Beschwerdemanagement der VR BANK Dinklage-Steinfeld eG**

### **Vorwort**

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen 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.

### **Definition Kundenbeschwerde**

Unter „Beschwerde“ wird jede Äußerung einer Unzufriedenheit durch einen Kunden gegenüber unserer Bank verstanden. Ohne Bedeutung ist es, ob materielle, immaterielle oder gar keine Ansprüche gegen die Bank erhoben werden. Gleiches gilt für die formelle, tatsächliche und/oder rechtliche Schlüssigkeit oder Berechtigung der Beschwerde. Auch ist es unerheblich, ob die Beschwerde mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich übermittelt wird.

### **Bearbeitung von Kundenbeschwerden**

Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der VR BANK Dinklage-Steinfeld eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Für die Bearbeitung der Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der VR BANK Dinklage-Steinfeld eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl schriftlich, elektronisch als auch mündlich oder fernmündlich an uns gerichtet werden.

Elektronische Beschwerden können uns über die E-Mail-Adresse [posteingang@vr-bank-dinklage-steinfeld.de](mailto:posteingang@vr-bank-dinklage-steinfeld.de) oder über das Kontaktformular auf unserer Homepage eingereicht werden, schriftliche Beschwerden können an die

VR BANK Dinklage-Steinfeld eG  
Beschwerdemanagement  
Lange Str. 16  
49413 Dinklage

gesendet werden.

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)

- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Bank wendet, eine Vertretungsberechtigung von dieser Person

Der Beschwerdeführende erhält unverzüglich eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Gibt die VR BANK Dinklage-Steinfeld eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

### **Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten**

- Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe  
Die VR BANK Dinklage-Steinfeld eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der VR BANK Dinklage-Steinfeld eG besteht für Privatkunden sowie 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 zum Beispiel 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  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin  
Fax: 030 2021-1908  
E-Mail: [Kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:Kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)  
Sollte der Hintergrund der Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften bzw. gesetzliche Normen sein, kann die Beschwerde auch direkt an die BaFin gerichtet werden.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn

- Europäische Kommission  
Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Onlinestreitbeilegung bereit, die sogenannte OSPlattform. Die Beschwerdeführung ist online unter folgendem Link möglich:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

## **Sonstiges**

- Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.
- Dieses Informationsblatt ist auf unserer Homepage unter Pflichtinformationen zu finden.

Stand: 30. November 2018