



**Volksbank eG**  
**Wolfenbüttel**

*www.Volksbank-mit-Herz.de*

## **Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Volksbank eG**

Liebe Kundin,  
lieber Kunde,

Ihre Zufriedenheit liegt uns am Herzen.  
Daher versuchen wir stets Ihren Qualitätsanforderungen zu entsprechen.

Sollten Sie dennoch einmal Grund zur Beanstandung haben, wenden Sie sich bitte an uns. Unsere Qualitätsmanager prüfen Ihr Anliegen individuell und unvoreingenommen. Dabei ist es unser Ziel, Ihre Beschwerden zeitnah zu bearbeiten und für beide Seiten eine tragfähige Lösung zu finden. Gleichzeitig sehen wir Ihre Anregungen und Hinweise als Chance, unsere Service- und Beratungsqualität stetig weiterzuentwickeln. Daher werten wir alle eingegangenen Beschwerden aus, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben.

### **Neutrale Stelle in der Volksbank eG für Ihr Anliegen:**

Volksbank eG  
Beschwerdestelle  
Am Herzogtore 12  
38300 Wolfenbüttel  
E-Mail: [info@vobawf.de](mailto:info@vobawf.de)

Selbstverständlich können Sie sich auch jederzeit an Ihren Ansprechpartner vor Ort oder telefonisch an unseren Kundenservice unter 05331 889-0 wenden. Die Mitarbeiter nehmen in diesem Fall Ihre Beschwerde auf und leiten Sie umgehend an unsere Beschwerdestelle weiter.

### **Benötigte Unterlagen**

Wir benötigen von Ihnen neben Ihren vollständigen Kontaktdaten (Name, Vorname, Anschrift und, sofern vorhanden, Ihre Kundennummer) auch eine möglichst konkrete Schilderung des zugrundeliegenden Sachverhalts. Teilen Sie uns auch mit, welche Lösung (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen) Sie von uns erwarten.

Wenn Sie Unterlagen vorliegen haben, die zum Verständnis und zur Prüfung des Vorgangs notwendig sind, reichen Sie uns diese bitte ebenfalls ein.

## Weiterer Ablauf

Bei einer schriftlich eingereichten Beschwerde erhalten Sie zeitnah eine Eingangsbestätigung. Wenn wir Ihr Anliegen kurzfristig fallabschließend bearbeiten können, erhalten Sie anstelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort.

Sollten wir für die individuelle Bearbeitung Ihres Anliegens (unabhängig, ob dieses schriftlich oder mündlich vorgetragen wurde) und der notwendigen Recherchen etwas mehr Zeit benötigen, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid. In diesem teilen wir Ihnen die Gründe für die Verzögerung sowie die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.

Können wir Ihrer Beschwerde und Ihrer erwarteten Lösung nicht vollständig nachkommen, erhalten Sie von uns eine verständliche Begründung.

## Alternative Stellen bei Beschwerden

Sie haben ferner die Möglichkeit, sich mit Ihrem Anliegen an eine der nachstehend genannten externen Stellen zu wenden.

<b>Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe</b>  Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR Schellingstr. 4 10785 Berlin  Fax: 030 2021-1908 E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de	<b>Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)</b>  Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn  Tel.: 0228/4108-0 Fax: 0228/4108-1550 E-Mail: poststelle@bafin.de	<b>Europäische Online- Streitbelegungsplattform (bei Streitigkeiten zu Online-Verträgen)</b>  <a href="https://ec.europa.eu/consumers/odr/">https://ec.europa.eu/ consumers/odr/</a>
--	---	--

Zusätzlich steht es Ihnen offen, den Rechtsweg zu beschreiten.

## Sonstiges

Sowohl die Einreichung als auch die Bearbeitung Ihrer Beschwerde ist für Sie kostenfrei.

Auf Wunsch bzw. mit Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde stellen wir Ihnen die Informationen über die Grundsätze des Beschwerdemanagements zur Verfügung.

Die Grundsätze zum Beschwerdemanagement werden regelmäßig überprüft.

Ihre Volksbank eG

Stand: Januar 2023