

### I. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für uns als Genossenschaftsbank an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Daher haben wir bereits seit vielen Jahren 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 Probleme zu beheben bzw. Fehler zu vermeiden. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Mitglieder, Kunden und potentielle Kunden, die von den Aktivitäten der Volksbank Senden eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Volksbank Senden eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank Senden eG gerichtet werden.

E-Mail-Adresse:

mail@vb-senden.de

Postadresse:

Volksbank Senden eG

Zentrale Beschwerdestelle

Eintrachtstraße 5

48308 Senden

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

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, Kundennummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, welche Ziele mit der Beschwerde verfolgt werden (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 Auftrag einer anderen Person an die Volksbank Senden eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort.

(5) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeingang. Sofern die Bearbeitung länger dauert, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.

(6) Gibt die Volksbank Senden eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, so erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

Weitere Beschwerdewege:

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich alternativ an folgende Institutionen wenden:

#### **Ombudsmann:**

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen

Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR

Schellingstraße 4

10785 Berlin

E-Mail: info@bvr.de

#### **BaFin:**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Str. 108

53117 Bonn

E-Mail: poststelle@bafin.de

Die Europäische Kommission stellt für Streitigkeiten, welche sich aus Online-Rechtsgeschäften ergeben, eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung bereit, die sogenannte OS-Plattform.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DE>

### III. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Volksbank Senden eG ([www.vb-senden.de](http://www.vb-senden.de)) veröffentlicht.