

## Grundsätze zur Beschwerdebearbeitung der Volksbank Mittweida eG

### 1. Einleitung

Für uns steht Kundenzufriedenheit an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Anregungen zu geben. Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde. Jede Unmutsäußerung eines Kunden oder potentiellen Kunden im Zusammenhang mit einer Dienstleistung der Bank wird von uns als Beschwerde anerkannt.

Wir haben ein zentrales Beschwerdemanagement eingerichtet und Grundsätze zur Beschwerdebearbeitung aufgestellt. Unser Ziel ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen und ggfls. geeignete Maßnahmen zu ergreifen.

Jede eingehende Beschwerde wird individuell bearbeitet.

Um eine hohe Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sicher zu stellen, werden alle eingehenden Beschwerden systematisch erfasst und ausgewertet, um wiederkehrende Fehler und Probleme zu vermeiden.

### 2. Beschwerdebearbeitung

- (1) Jeder Kunde oder potentielle Neukunde für den die Bank eine Dienstleistung erbringt, kann Beschwerde einreichen.
- (2) Die Beschwerden werden durch die jeweiligen zuständigen Mitarbeiter bearbeitet. Die Bearbeitung wird durch das zentrale Beschwerdemanagement der Volksbank Mittweida eG überwacht und koordiniert. Beschwerden können persönlich, schriftlich, telefonisch, elektronisch per E-Mail oder als Nachricht im gesicherten Bereich der eBanking Anwendung an uns übermittelt werden.

Bitte wenden Sie sich an:

Volksbank Mittweida eG  
Beschwerdemanagement  
Markt 25  
09648 Mittweida  
03727/9444 - 0  
E-Mail: [post@vb-mittweida.de](mailto:post@vb-mittweida.de).

- (3) Um Ihre Beschwerde optimal bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Informationen:
  - Vollständige Kontaktdaten (Anrede, Vor- und Nachname, Anschrift, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse, Telefonnummer)
  - Konto-/ Depotnummer (falls vorhanden)
  - Beschreibung des Sachverhalts
  - Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen)
  - Steht das Anliegen im Zusammenhang mit einer Wertpapierberatung? Wenn ja, teilen Sie uns bitte den Namen des Beraters und den Zeitpunkt der Beratung mit
- (4) Sie erhalten zeitnah eine Eingangsbestätigung mit den Grundsätzen zur Beschwerdebearbeitung der Volksbank Mittweida eG. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, erhalten Sie an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Eingehende Beschwerden werden in der Regel innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang beantwortet. Kann die Beschwerde ausnahmsweise nicht innerhalb der vorgenannten Frist beantwortet werden, erhalten Sie einen Zwischenbescheid über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer. Eine Beschwerde in Bezug auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675 c bis 676 c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantworten.

- (5) Kann die Volksbank Mittweida eG einer Beschwerde nicht oder nicht vollständig stattgeben, erhalten Sie eine nachvollziehbare Begründung.
- (6) Darüber hinaus haben Sie jederzeit das Recht sich an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken -BVR, Schellingstr. 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675 c bis 676 c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) zu beschweren.

Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumer/odr/> eine Europäische Online-Streitbelegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

### **3. Sonstiges**

- (1) Die Bearbeitung der Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die Grundsätze zur Beschwerdebearbeitung in der Volksbank Mittweida eG werden in regelmäßigen Abständen überprüft und aktualisiert.

**Volksbank Mittweida eG**

Stand 07/2018