

Information über die Beschwerdemanagement-Grundsätze der Volksbank Raiffeisenbank eG

I. Einführung – unsere Philosophie

Die Zufriedenheit unserer Kunden und Mitglieder steht für uns an erster Stelle. Für den Fall, dass Sie einmal nicht mit unseren Leistungen zufrieden sind, geben wir Ihnen die Möglichkeit, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge zu machen. Wir haben eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen für die Verarbeitung Ihrer Rückmeldungen vorgesehen. Ziel ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung Ihrer Eingabe sicherzustellen. Wir möchten durch Ihr Feedback lernen. Eingegangene Hinweise werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

II. Verfahren

Alle Kunden und potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank Raiffeisenbank eG berührt werden, können Feedback geben. Für die Bearbeitung der Hinweise ist das Beschwerdemanagement der Volksbank Raiffeisenbank eG verantwortlich.

Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank Raiffeisenbank eG gerichtet werden.

- Persönlich: Über Ihre Beraterin/Ihren Berater oder in allen unseren Geschäftsstellen.
- Elektronisch übermittelte Hinweise können an die E-Mail-Adresse info@vreg.de verschickt werden.
- Bei schriftlichen Eingaben wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Raiffeisenbank eG
Beschwerdemanagement
Breite Str. 7
25524 Itzehoe

Weitere Hinweise zu Anregungen und Kritik finden Sie auch auf unserer Internetseite www.vreg.de.

Für die Bearbeitung Ihres Feedbacks benötigen wir folgende Angaben:

- vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung der Forderung bzw. die Angabe, was mit der Eingabe erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Volksbank Raiffeisenbank eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Der Beschwerdeführende erhält umgehend eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerde-

eingangs. Kann die Beschwerde zeitnah abschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Der Beschwerdeführende erhält eine verständliche Antwort auf seine Eingabe, insbesondere dann, wenn die Volksbank Raiffeisenbank eG der Beschwerde nicht vollständig stattgibt.

III. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14 und 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie auf unserer Internetseite www.vreg.de.

IV. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Volksbank Raiffeisenbank eG unter der Rubrik Pflichtinformationen veröffentlicht.

V. Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung und zivilrechtlichen Klage

Bei Streitigkeiten mit der Volksbank Raiffeisenbank eG besteht die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu wenden.

Das Anliegen ist in Textform an folgende Adresse zu richten:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der
Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken, BVR
Postfach 30 92 63
10760 Berlin

Internet: <https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>

Die Volksbank Raiffeisenbank eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

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>.

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

ltzehoe, 23.04.2019