

# Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Volksbank im Ostmünsterland eG

## I. Vorwort

Für uns als Volksbank im Ostmünsterland eG steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher ein Beschwerdemanagement eingerichtet und entsprechende Maßnahmen 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 die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

## II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Kunden und potentielle Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank im Ostmünsterland eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(1) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Volksbank im Ostmünsterland eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank im Ostmünsterland eG gerichtet werden. Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional vor Ort im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen.

So erreichen Sie uns:

- **Persönlich:** Direkt über Ihren Kundenberater oder in allen unseren Filialen
- **Telefonisch:** Direkt über Ihren Kundenberater oder unter 05247/605-0
- **Telefax:** 05247/605-912
- **E-Mail:** [beschwerden@vb-ioml.de](mailto:beschwerden@vb-ioml.de)
- **Homepage:** Web-Formular „Lob & Kritik“ unter „Kontakt“
- **Schriftlich:** Volksbank im Ostmünsterland eG  
Beschwerdemanagement  
Gütersloher Str. 21  
33428 Harsewinkel

Unabhängig vom Zugangskanal werden alle eingehenden Beschwerden an das Beschwerdemanagement der Volksbank im Ostmünsterland eG weitergeleitet.

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

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung was mit der Beschwerde erreicht werden soll oder was der Kunde mit der Beschwerde erreicht haben möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)

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

(3) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

(4) Gibt die Volksbank im Ostmünsterland eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

### **III. Sonstiges**

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Volksbank im Ostmünsterland eG veröffentlicht.

### **IV. Streitbeilegungsverfahren**

#### **Möglichkeiten der Beilegung von Streitigkeiten**

Die Volksbank im Ostmünsterland eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank im Ostmünsterland eG besteht für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe zu wenden.

#### Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe

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 des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten.

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR  
 Schellingstraße 4  
 10785 Berlin  
 Fax: 030-20211908  
 E-Mail: [Kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:Kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Auch die Verfahrensordnung ist dort erhältlich. Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
 Graurheindorfer Straße 108  
 53117 Bonn

[Stand: 06/2018]

Die Europäische Kommission stellt 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>