

Beschwerdegrundsätze der Volksbank Kaiserslautern eG

I. Ziele unseres Beschwerdemanagements

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns deshalb sehr wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Alle eingehenden Beschwerden werden unvoreingenommen geprüft und bearbeitet.

Wir haben eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vereinbart. Ziel des Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und schnelle Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingehende Beschwerden werden von uns ausgewertet um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Als Beschwerde verstehen wir jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an unsere Bank im Zusammenhang mit unserer Geschäftsaktivität richtet. Der Begriff "Beschwerde" muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch mündlich und schriftlich an uns gerichtet werden. Die Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführer kostenlos.

Zur Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer ggf. E-Mail-Adresse)
- konkrete Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung der Dienstleistung etc.)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen, sofern vorhanden.

Die Beschwerdestelle bearbeitet jedes Anliegen individuell und setzt sich mit dem geschilderten Sachverhalt unvoreingenommen auseinander. Hierzu nehmen wir die notwendigen Recherchen und Prüfungen vor. Im Regelfall erhalten Sie innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Einreichung einer Beschwerde eine Antwort von uns. Ist dies nicht möglich, so informieren wir Sie über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Dauer bis zur endgültigen Klärung.

Besonderheit bei Beschwerden im Bereich des Wertpapiergeschäfts Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Beschwerde wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – an das zentrale Beschwerdemanagement weitergeleitet. Dort wird unverzüglich und objektiv geprüft, ob eine bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde. Unabhängig hiervon erhalten Sie eine Antwort von uns.

Besonderheit bei Beschwerden im Bereich von Zahlungsdiensten Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuches (EGBGB) werden ebenso innerhalb von 15 Arbeitstagen beantwortet. Eine Beschwerde, Zahlungsdienste betreffend, werden wir innerhalb der gesetzlichen Fristen abschließend bearbeiten.

III. Alternative Beschwerdewege:

Wenn Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind, 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

Europäische Online-Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen (OS-Plattform):

Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmen im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Diese Plattform erreichen Sie über den Link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

IV. Sonstiges

Die Unterlagen zu Beschwerden werden von uns elektronisch archiviert und gemäß den gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Fristen aufbewahrt.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft, aktualisiert und auf unserer Internetseite www.vobakl.de veröffentlicht.

Stand: Mai 2018