

# Beschwerdemanagement – Grundsätze

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.

Unser Ziel ist es, jeden Kunden von unserer Beratungs- und Servicequalität zu überzeugen. Sollten Sie einmal Grund zu einer Beschwerde haben, setzen sich unsere Mitarbeiter in Service und Beratung sowie das Zentrale Qualitätsmanagement dafür ein, zeitnah eine angemessene Lösung zu finden. Als Volksbank Darmstadt – Südhessen eG haben wir den Anspruch uns stetig zu verbessern. Daher stehen wir neuen Ideen, Ihren Anregungen, Lob und Kritik aufgeschlossen gegenüber.

## So erreichen Sie uns:



In der **Filiale** vor Ort



Über unser **KundenServiceCenter** unter **06151 157-0**  
Über unsere **Beschwerde-Hotline** unter **06151 157-3110**



Volksbank Darmstadt – Südhessen eG  
Qualitätsmanagement  
Hügelstraße 8–20  
64283 Darmstadt  
E-Mail: [qualitaetsmanagement@volksbanking.de](mailto:qualitaetsmanagement@volksbanking.de) oder  
über das Kontaktformular unter [www.volksbanking.de/beschwerde](http://www.volksbanking.de/beschwerde)

## Das benötigen wir:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Kontonummer, Produkt oder Serviceleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht
- den Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist
- Beschreibung des Sachverhalts
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (falls vorhanden; falls nicht erläutern Sie bitte die Sachlage so genau wie möglich)
- Beschreibung, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)

## So gehen wir vor:

Ihre Beschwerde bearbeiten wir so zügig wie möglich.

Sofern die Klärung des Sachverhalts nicht unmittelbar erfolgen kann, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Eine abschließende Antwort erhalten Sie im Regelfall innerhalb von drei Wochen. Wir setzen uns mit dem geschilderten Sachverhalt objektiv und angemessen auseinander. Gegebenenfalls werden dabei auch Dritte, wie beispielsweise externe Dienstleister, einbezogen. Dies verlängert unter Umständen den Bearbeitungsprozess, worüber wir Sie mit Zwischenbescheiden auf dem Laufenden halten. Mit unserem Antwortschreiben informieren wir Sie über das Ergebnis unserer Untersuchung, unterbreiten Ihnen gegebenenfalls Korrekturvorschläge oder begründen Ihnen, weshalb wir Ihren Wünschen und Anliegen nicht vollständig entsprechen.

# Beschwerdemanagement – Grundsätze

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.

## 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>

## Das sollten Sie noch wissen:

Alle Beschwerden werden elektronisch registriert. Darüber hinaus werden Beschwerden von Privatkunden im Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, gemeldet.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist für Sie kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite [www.volksbanking.de](http://www.volksbanking.de) veröffentlicht.

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit bezeichnen wir Personengruppen in einer neutralen Form (Mitarbeiter, Kollegen), wobei wir immer sowohl weibliche als auch männliche Personen meinen.

Stand: September 2018