

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

*Deine, meine, unsere Bank*

## Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Volksbank Kraichgau eG

### I. Präambel

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für uns an erster Stelle. Jede Beschwerde ist eine Chance. Daher ist es uns wichtig, unseren Mitgliedern und Kunden die Möglichkeit zu bieten, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge zu geben. Wir haben eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Die zielgerichtete Auswertung der eingegangenen Beschwerden unterstützt uns dabei, wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben, Korrekturmaßnahmen zu ergreifen und Optimierungen im Leistungsangebot zu verfeinern. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### II. Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potenzielle Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen und Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank Kraichgau eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Beschwerdebearbeitung ist das Beschwerdemanagement der Volksbank Kraichgau eG zuständig.
- (3) Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns gerichtet werden.
  - Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [beschwerdemanagement@vbkraichgau.de](mailto:beschwerdemanagement@vbkraichgau.de) versendet oder über unsere Homepage [www.vbkraichgau.de/hilfeundservice/anregungen\\_lobundkritik](http://www.vbkraichgau.de/hilfeundservice/anregungen_lobundkritik) erfasst werden.
  - Schriftliche Beschwerden können an folgende Anschrift adressiert werden:  
Volksbank Kraichgau eG  
Beschwerdemanagement  
Hauptstraße 139  
69168 Wiesloch
- (4) Mündliche Beschwerden können an unsere Mitarbeiter am Service, unsere Berater oder unser ServiceCenter unter 06222 / 589 0 oder 07261 / 699 0 gerichtet werden.
- (4) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
  - Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
  - Beschreibung des Sachverhalts
  - Formulierung des Wunsches, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit, Ersatz eines etwaigen Schadens)
  - Sofern vorhanden, Kopien/Durchschriften der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen
  - Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (5) Der Beschwerdeführende erhält spätestens nach drei Tagen eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität in einem angemessenen Zeitraum, spätestens aber innerhalb von 15 Tagen nach Beschwerdeeingang. Sofern innerhalb dieses Zeitraums ausnahmsweise keine Antwort möglich sein sollte, wird die Bank eine vorläufige Stellungnahme abgeben und die Gründe für die Verzögerung benennen. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende umgehend eine Antwort und entsprechende keine Eingangsbestätigung.
- (6) Gibt die Bank der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine eindeutige und verständliche Erklärung.

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

*Deine, meine, unsere Bank*

### III. Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

(1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank Kraichgau eG besteht daher für Privatkunden und Firmenkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen ([www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle](http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle)). 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 (z. B. mittels Briefs, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken - BVR zu richten.

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin  
Fax: 030 2021-1908  
E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

(2) 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 Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)  
Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn

(3) Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Strei-

tigkeiten mit Unternehmern 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/>.

(4) Weitere Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung finden Sie im Impressum unserer Internetseite [www.vbkraichgau.de](http://www.vbkraichgau.de).

### IV. Transparenz, Compliance und Meldung gem. WpHG/MAAnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Beschwerde wird - unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet, der hierüber Vorstand, Innenrevision und Compliance zeitnah unterrichtet. Nach Erhalt erfolgt dann eine ebenfalls unverzügliche Prüfung, ob eine bei der 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.

### V. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter [www.vbkraichgau.de/hilfeundservice/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html](http://www.vbkraichgau.de/hilfeundservice/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html). Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

### VI. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.
- (3) Die Begriffe Kunden, Mitglieder, Beschwerdeführende, etc. werden im geschlechtsneutralen Sinn verwendet.