

Kundeninformation zum Beschwerdemanagement der Volksbank Raiffeisenbank AmmerGäu eG

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Ihre Beschwerden vorzubringen. Wir sehen Kundenbeschwerden als Chance zur Qualitätsverbesserung. Sie liefern uns wertvolle Informationen über Schwachstellen und bieten uns die Chance, die Service-, Beratungs- und Produktqualität zu verbessern.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Mitglieder und Kunden, aber auch Nichtkunden, können sich mit Beschwerden an uns wenden. Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder persönlich an uns gerichtet werden (s. hierzu III).

Eingehende Beschwerden werden vom entgegennehmenden Mitarbeiter unverzüglich erfasst und an unsere Beschwerdestelle weitergeleitet. Sofern die Beschwerde bei der Entgegennahme nicht abschließend bearbeitet werden kann, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Wir werden den Sachverhalt individuell prüfen und uns nach Abschluss der Prüfung bei Ihnen melden. Die Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum. Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von 3 Wochen an. Sollte die Prüfung eine längere Zeit in Anspruch nehmen, erhalten Sie einen Zwischenbescheid.

III. Kontaktmöglichkeiten

Sie haben folgende Möglichkeiten, mit uns Kontakt aufzunehmen:

schriftlich:	Volksbank Raiffeisenbank AmmerGäu eG Beschwerdestelle Gäustr.5 72108 Rottenburg-Ergenzingen
per E-Mail:	info@vbrb-amg.de
telefonisch:	07475/937-0
per Fax:	07457/937-118
persönlich:	bei allen Mitarbeitern der Volksbank Raiffeisenbank AmmerGäu eG

IV. Bearbeitung der Beschwerde

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhalts und sofern vorhanden Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten

V. Ihre Rechte

Sollten wir zu keiner zufriedenstellenden Lösung kommen, haben Sie die Möglichkeit, sich an eine der nachstehend genannten Stellen zu wenden.

1. **Ombudsmann für genossenschaftliche Bankengruppe**
Die Volksbank Raiffeisenbank AmmerGäu eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank Raiffeisenbank AmmerGäu eG besteht für Privatpersonen, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontenvertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<https://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 zum Beispiel mittels Brief, Fax oder E-Mail an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten: Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: Kundenbeschwerdestelle@bvr.de
2. **Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des BGB, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum BGB, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensterechts)** besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (kurz: BaFin) einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der BaFin erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn
3. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Onlinestreitbeilegung bereit, die sogenannte OS-Plattform. Die Beschwerdeführung ist online unter folgendem Link möglich: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.
4. Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

VI. 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 auf unserer Homepage www.vbrb-amg.de unter „Datenschutz“. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

VII. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und aktualisiert.

**Ihre
Volksbank Raiffeisenbank AmmerGäu eG**