

## Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Volksbank Löbau-Zittau eG

### 1. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für uns als Genossenschaftsbank an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Probleme zu beheben bzw. Fehler zu vermeiden. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### 2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Mitglieder, Kunden und potentielle Kunden, die von den Aktivitäten der Volksbank Löbau-Zittau eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beauftragte des Vorstandes der Volksbank Löbau-Zittau eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank Löbau-Zittau eG gerichtet werden.

E-Mail-Adresse:  
Beschwerdemanagement@VB-direkt.de

Postadresse:  
Volksbank Löbau-Zittau eG  
Beschwerdemanagement  
Hauptstr. 8-10  
02727 Ebersbach-Neugersdorf

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

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Name, Anschrift, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, welche Ziele mit der Beschwerde verfolgt werden (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank Löbau-Zittau eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung.

(5) Die Beantwortung erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 14 Werktagen nach Beschwerdeeingang. Sofern die Bearbeitung länger dauert, erhält der Beschwerdeführende einen Zwischenbescheid.

Beschwerden in Bezug auf die Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer werden nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantwortet.

(6) Gibt die Volksbank Löbau-Zittau eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, so erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

Weitere Beschwerdewege:

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich alternativ an folgende Institutionen wenden:

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

BaFin:  
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto: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.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

### **3. Sonstiges**

(1) Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Beschwerden in Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen werden der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, gemeldet.

(2) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(3) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite unter Pflichtinformationen veröffentlicht.

Ebersbach-Neugersdorf, 30. Mai 2018