

# Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Volksbank Mainspitze eG

## I. Vorwort

Für uns als Genossenschaftsbank steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden 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 Fehler oder Probleme zu vermeiden. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potenziellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragstellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

## II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Kunden, die von den Aktivitäten der Volksbank Mainspitze eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Volksbank Mainspitze eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Bank gerichtet werden. Elektronisch bzw. schriftlich übermittelte Beschwerden richten Sie bitte an die

**E-Mail-Adresse:** [beschwerden@voba-mainspitze.de](mailto:beschwerden@voba-mainspitze.de)

**Postadresse:** Volksbank Mainspitze eG  
Abteilung Unternehmensservice  
Rudolf-Diesel-Str. 13  
65462 Ginsheim-Gustavsburg

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir von Ihnen folgende Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhalts

- Beschreibung, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Optimierung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien von Unterlagen, die zum besseren Verständnis des Vorganges beitragen (sofern vorhanden)
- Sofern Sie sich als Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an uns wenden, benötigen wir von Ihnen einen Nachweis der Vertretungsberechtigung dieser Person

(4) Ihre Beschwerde bearbeiten wir so zügig wie möglich. Sofern die Klärung des Sachverhalts nicht zeitnah erfolgen kann, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Wir streben eine Beantwortung Ihres Anliegens innerhalb von drei Arbeitstagen an. Je nach Komplexität des Sachverhaltes kann die Klärung etwas länger dauern. In diesen Fällen erhalten Sie eine Zwischeninformation von uns. Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

#### (5) 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 zustehen Ansprüche und Rechte finden Sie unter:

<https://www.voba-mainspitze.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

(6) Gibt die Volksbank Mainspitze eG der Beschwerde nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

(7) Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, können Sie sich im Wege eines außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahrens an folgende Institution wenden:

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

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

### III. Sonstiges

(1) Alle Beschwerden werden elektronisch registriert.

(2) Darüber hinaus werden Beschwerden von Privatkunden im Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, gemeldet.

(3) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(4) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Volksbank Mainspitze eG veröffentlicht.

Ginsheim-Gustavsburg, August 2019