



# Ostfriesische Volksbank eG

Volksbank Haren/Ems · Volksbank Kehdingen · Volksbank Papenburg



## Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Ostfriesische Volksbank eG

### I. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden hat für uns oberste Priorität. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Ihre Beschwerde vorzubringen. Wir sehen Kundenbeschwerden als Chance zur Qualitätsverbesserung und messen diesen daher eine hohe Bedeutung bei. Beschwerden liefern uns wertvolle Informationen über Schwachstellen und bieten uns die Chance, die Service-, Beratungs- sowie Produktqualität zu verbessern. Aus diesem Grund werten wir eingegangene Beschwerden regelmäßig aus, um unsere Qualität stetig zu verbessern.

Daher haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement umgesetzt.

### II. Verfahren

Alle Kundinnen und Kunden, aber auch Nichtkundinnen und Nichtkunden können sich mit einer Beschwerde an uns wenden.

Es stehen verschiedene Wege der Kontaktaufnahme zur Verfügung (siehe III.). Schildern Sie uns bitte den Sachverhalt und führen Sie aus, welchen Lösungsvorschlag Sie von uns erwarten. Damit wir kurzfristig mit Ihnen Kontakt aufnehmen können, geben Sie bitte Ihre Kontaktdaten an.

Eingehende Beschwerden werden von dem/r entgegennehmenden Mitarbeiter/in unverzüglich in unserer Beschwerdedatenbank erfasst und der/die für die Bearbeitung verantwortliche Mitarbeiter/in über die Beschwerde informiert. Sofern erforderlich wird der/die zuständige Vorgesetzte und ggf. der Vorstand in die Bearbeitung eingebunden. Sofern die Beschwerde nicht fallabschließend bei der Entgegennahme durch den/die Mitarbeiter/in bearbeitet werden kann erhalten Sie eine Eingangsbestätigung.

Wir werden den Sachverhalt umfassend und individuell prüfen und uns nach abgeschlossener Prüfung bei Ihnen melden. Wir suchen nach einer Lösung, die für beide Seiten akzeptabel ist. Sollten wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig nachkommen, erhalten Sie eine verständliche Begründung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum. Sollte die Prüfung längere Zeit in Anspruch nehmen, erhalten Sie einen Zwischenbescheid.

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstenutzer nach den §§ 675 c bis 676 c des Bürgerlichen Gesetzbuches oder Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch werden grundsätzlich innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantwortet. Die endgültige Antwort erfolgt spätestens nach 35 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde.

### III. Kontaktmöglichkeiten

Sie haben folgende Möglichkeiten, mit uns Kontakt aufzunehmen:

schriftlich: Ostfriesische Volksbank eG

Mühlenstraße 6-12

26789 Leer

per E-Mail: [info@ovbleer.de](mailto:info@ovbleer.de)

per Fax: 0491/9272-101

telefonisch: 0491/9272-0

Persönlich: bei einem/r Mitarbeiter/in in einer unserer Geschäftsstellen

### IV. Ihre Rechte

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

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen

(<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 Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechtes (§§ 675 c bis 676 c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) 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, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Außerdem besteht die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

## **V. Sonstiges**

Die Bearbeitung von Beschwerden durch uns ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden regelmäßig überprüft und aktualisiert.

Ihre

Ostfriesische Volksbank eG