

## 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. 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 beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

## II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- a. Alle Mitglieder, Kunden und potentielle Kunden, die von den Geschäftsaktivitäten der Volksbank Straubing eG berührt werden, können Beschwerde einlegen. Sie werden im Folgenden als Beschwerdeführer bezeichnet.
- b. Die Beschwerdestelle der Volksbank Straubing eG ist für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank Straubing eG gerichtet werden.  
Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail Adresse:  
beschwerdemanagement@voba-straubing.de  
verschickt werden.  
Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an:  
Volksbank Straubing eG  
Beschwerdemanagement  
Ludwigsplatz 21  
94315 Straubing
- c. Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
  - Identität (Name) des Beschwerdeführers
  - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, ggf. Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
  - Beschreibung des Sachverhalts
  - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
  - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen
  - den Nachweis einer Vertretungsberechtigung dieser Person, sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank Straubing eG wendet.
- d. Nach Eingang der Beschwerde verschickt die Volksbank Straubing eG eine Eingangsbestätigung an den Beschwerdeführer. Kann die Beschwerde umgehend abschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer an Stelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort.
- e. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Die Volksbank Straubing eG strebt eine möglichst zeitnahe Beantwortung der Beschwerde an (in der Regel 1 Monat). Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.
- f. Gibt die Volksbank Straubing eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

### **III. Sonstiges**

- a. Die Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführer kostenfrei.
- b. Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Volksbank Straubing eG veröffentlicht.

### **IV. Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung und zivilrechtlichen Klage**

Die Volksbank Straubing eG 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 Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c 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. Zudem besteht in diesen Fällen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird diese Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

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

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.