

---

## 1. Vorbemerkungen

---

Die Qualität unserer Bankleistung und Ihre Zufriedenheit sind uns besonders wichtig.

Beschwerden sehen wir als eine Chance zur Verbesserung der Schwachstellen in der Bank. Wir haben daher ein Beschwerdemanagement eingerichtet. Ziel ist es, Ihre Reklamationen erfolgreich behandeln und die daraus resultierenden Chancen aktiv nutzen zu können. Somit wollen wir eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

## 2. Umgang mit Beschwerden

---

Verantwortlich für die Bearbeitung von Beschwerden ist die zentrale Beschwerdestelle der Volksbank eG Westrhauderfehn.

Sie haben folgende Möglichkeiten, mit uns Kontakt aufzunehmen:

**schriftlich:** Volksbank eG Westrhauderfehn, Beschwerdemanagement, Untenende 2, 26817 Rhauderfehn

**per E-Mail:** [beschwerdemanagement@volksbank-westrhauderfehn.de](mailto:beschwerdemanagement@volksbank-westrhauderfehn.de)

**per Fax:** 04952 925250

**telefonisch:** 04952 9250

**persönlich:** bei Ihrem Berater

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhalts sowie Zeitpunkt des Auftretens;
- Angabe, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen

Kann Ihre Beschwerde nicht sofort erledigt werden, erhalten Sie zunächst eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeingang.

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675 c bis 676 c des Bürgerlichen Gesetzbuches oder Artikel 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.

## 3. Sonstiges

---

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und sind auf unserer Internetseite veröffentlicht.

Wir nehmen am Streitschlichtungsverfahren der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Sie alternativ die Möglichkeit, den Ombudsmann für die Genossenschaftliche FinanzGruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die Sie auf der vorgenannten Internetseite finden.

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: [Kundebeschwerdestelle@bvr.de](mailto:Kundebeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.



Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675 c bis 676 c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskonten-Gesetzes und Vorschriften des Zahlungsaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde einzureichen bei:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)  
Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn  
Fax: 0228 4108-0  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

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

Außerdem besteht die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.