

# Grundsätze der Beschwerdebearbeitung bei der Volksbank BRAWO

## Unsere Philosophie

Als Volksbank BraWo haben wir den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen. Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Insbesondere in solchen Fällen möchten wir jeden Kunden einladen, mit uns in den Dialog zu treten. Wir nehmen jedes Feedback ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unsere Services und Leistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

## Wo und wie können Sie sich beschweren?

Eine Beschwerde können Sie grundsätzlich formlos persönlich in unseren Filialen oder bei unserem KundenServiceCenter telefonisch, per E-Mail oder auch brieflich einreichen unter:

Volksbank BRAWO eG

38143 Braunschweig

0800 269 910 66

[beschwerdemanagement@vbbrawo.de](mailto:beschwerdemanagement@vbbrawo.de)

## Sonderfall Wertpapiergeschäft

Für das Wertpapiergeschäft mit Privatkunden haben wir einen eigenen Kundenservice eingerichtet:

Volksbank BRAWO eG

Compliance/Zentrale Stelle

38143 Braunschweig

[zentrale-stelle@vbbrawo.de](mailto:zentrale-stelle@vbbrawo.de)

Um eine zeitnahe Prüfung und Beantwortung Ihrer Beschwerde sicherzustellen, sollten Sie den zugrundeliegenden Sachverhalt (u. a. Konto, Produkt oder Leistung, auf die sich Ihre Beschwerde bezieht) und Ihr Anliegen möglichst konkret schildern. Ferner sollten Sie uns für etwaige Rückfragen Ihre aktuellen Kontaktdaten (Anschrift, Telefonnummer und ggf. E-Mail-Adresse) mitteilen.

## Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Wir haben ein qualifiziertes Beschwerdemanagement eingerichtet, welches das Ziel verfolgt, Beschwerden in einem geordneten Ablauf im Sinne unserer Kunden schnellstmöglich zu bearbeiten.

Darüber hinaus betrachten wir Beschwerden als wichtige Informationsquelle: Sofern sich Anhaltspunkte für Fehler unsererseits ergeben, sind wir bestrebt, diese umgehend zu korrigieren. Das Beschwerdeverfahren wird dabei in regelmäßigen Abständen überprüft. Neben der Tätigkeit der Internen Revision und des Bereichs Compliance erfolgen auch externe Prüfungen durch unabhängige Prüfer, welche das Handeln der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Einklang mit den geltenden Vorschriften überwachen sollen.

Darüber hinaus wird der Vorstand regelmäßig über das Beschwerdeverfahren als solches, aber auch über aufgetretene Beschwerden und deren Abarbeitung informiert. Alle Beschwerden sowie die zu Ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden aufgezeichnet und gemäß den aufsichtsrechtlichen Fristen aufbewahrt.

Ihre Beschwerde werden wir in der Regel innerhalb von etwa 15 Arbeitstagen nach Eingang Ihrer Beschwerde beantworten. Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) werden wir grundsätzlich spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantworten.

Können wir ausnahmsweise innerhalb der vorgenannten Fristen Ihre Beschwerde nicht beantworten, werden wir Sie hierüber, über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer informieren. Eine Beschwerde in Bezug auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer oder Artikel 248 EGBGB werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantworten.

### **Wie endet das Beschwerdeverfahren?**

Sie erhalten von uns eine Antwort, in der wir Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung mitteilen. Können wir Ihrem Anliegen nicht vollständig nachkommen, erläutern wir Ihnen unseren Standpunkt.

### **Weitere Ansprechpartner**

Leider ist es nicht immer möglich, alle Wünsche und Anliegen unserer Kunden vollumfänglich zu erfüllen. Deshalb kann es in Einzelfällen vorkommen, dass Sie mit der Bearbeitung der Beschwerde oder unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind. Für solche Fälle stehen weitere interne und externe Ansprechpartner zur Verfügung.

#### Weitere Ansprechpartner in der Bank

Mit dem Bereich Compliance hat die Volksbank BRAWO eine unabhängige Funktion eingerichtet, welche sowohl auf die Einhaltung aufsichtsrechtlicher Vorgaben als auch auf die angemessene Berücksichtigung der Interessen unserer Kunden achtet:

Volksbank BRAWO eG  
Compliance/Zentrale Stelle  
38143 Braunschweig

#### Weitere Ansprechpartner außerhalb der Bank

Kundenbeschwerdestelle  
beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin  
[www.bvr.de/service/kundenbeschwerdestelle](http://www.bvr.de/service/kundenbeschwerdestelle)

### **Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung**

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 (<https://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. per Brief oder E-Mail) zu richten an: Kundenbeschwerdestelle Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) Schellingstraße 4 10785 Berlin E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

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 auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen.

Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. per 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.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.