

Informationen zum Beschwerdeverfahren

Unser höchstes Bedürfnis ist es, Sie als zufriedenen Kunden zu sehen. Sie haben sich für ein Produkt der Bank für Sozialwirtschaft entschieden und wir möchten uns für das damit entgegengebrachte Vertrauen bedanken. Sollten Sie jedoch einmal nicht mit unseren Leistungen zufrieden sein, möchten wir Sie bitten, sich mit uns in Verbindung zu setzen.

Haben Sie Fragen, Bedenken oder Beschwerden? Möchten Sie uns Feedback geben? Dann wenden Sie sich bitte Online über unser Beschwerdesystem (www.sozialbank.de/compliance), per Telefon oder per Post an uns: Bank für Sozialwirtschaft AG, Beschwerdemanagement, Konrad-Adenauer-Ufer 85, 50668 Köln
Telefon: 0221 973560, E-Mail: beschwerden@sozialbank.de.

Unser Anspruch ist es, Ihr Anliegen schnell zu klären und Ihnen auf der Grundlage einer intensiven Recherche der vorhandenen Fakten eine objektive Beantwortung zukommen zu lassen. Alle Anfragen werden zentral in unserem Hause erfasst und schnellstmöglich bearbeitet. Sie erhalten hierzu innerhalb einer Woche eine Eingangsbestätigung. Bitte übermitteln Sie uns daher Ihre vollständigen Kontaktdaten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung hängt insbesondere von der Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter, wie beispielsweise unserer externen Dienstleister, ab. Grundsätzlich streben wir eine abschließende Beantwortung von Beschwerden innerhalb von drei Wochen an. Sollte es dennoch einmal zu einer Verzögerung kommen, werden wir Sie über die Gründe dafür und die voraussichtliche Dauer in einem Zwischenbescheid informieren.

Bitte wenden Sie sich mit einer Problemstellung zunächst an uns, bevor Sie ein Verfahren bei den unten aufgeführten Beschwerdestellen einleiten. Vieles lässt sich auf dem direkten persönlichen Weg klären.

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 Briefes, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 20211908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensterechtsaufsichtsgesetzes), 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.