

- Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an die Volksbank Rathenow eG im Zusammenhang mit der Geschäftsaktivität richtet. Der Begriff „Beschwerde“ muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form.
- Die Beschwerdebearbeitung erfolgt unter Vermeidung von Interessenkonflikten und sorgt dafür, dass alle Beschwerden objektiv und angemessen im Einklang mit den Grundsätzen und Verfahren der Beschwerdebearbeitung untersucht werden. Es gilt der Grundsatz, dass eine Beeinträchtigung der Beschwerdebearbeitung durch bestehende Interessenkonflikte zu vermeiden ist.
- Alle Mitarbeiter der Bank wurden angewiesen, Beschwerden schriftlich aufzunehmen und an die Beschwerdemanagementfunktion weiterzuleiten.
- Zu den Beschwerden werden die getroffenen Maßnahmen sowie die abschließende Entscheidung unverzüglich und systematisch getroffen und für den Beschwerdeführer nachvollziehbar dokumentiert. Die Aufbewahrungsfrist beträgt mindestens fünf Jahre.
- Es wird angestrebt jede Beschwerde innerhalb eines Zeitraumes von 5 Bankarbeitstagen abzuschließen. Kann dieser Zeitraum nicht eingehalten werden, hat der Beschwerdeführer das Recht auf den Erhalt eines schriftlichen Zwischenberichtes. Als der maximale Zeitraum für die Bearbeitung einer Beschwerde wird der Zeitraum von 15 Bankarbeitstagen festgelegt.
- Die Hintergründe jeder einzelnen Beschwerde werden analysiert,
 - a) um Ursachen zu ermitteln, die bestimmten Arten von Beschwerden gemein sind, um zu überlegen, ob diese Ursachen auch andere Prozesse oder Produkte beeinflussen können oder
 - b) Ursachen für die Beschwerden sofort abgestellt werden können, soweit dieses sinnvoll und möglich ist.
- Unmittelbare Nachfragen zu den einzelnen Beschwerden sind an das Beschwerdemanagement Frau Elke Mäcker oder bei Abwesenheit an Frau Jana Schulze der Volksbank Rathenow eG, in 14712 Rathenow, Wilhelm-Külz-Str.14 zu richten (Tel.: 03385 599-510 bzw. -511).

Insofern eine Beschwerde nicht zur Zufriedenheit des Kunden oder Interessenten bearbeitet werden kann, ist es möglich, sich direkt an den Vorstand der Bank Herrn Bernd Knust oder Herrn André Wiedenhöft zu wenden (Tel: 03385 500-0). Ziel der Volksbank Rathenow eG ist es, Beschwerden möglichst außergerichtlich zu klären.

Darüber hinaus steht es dem Beschwerdeführer offen, sich an die Ombudsmann des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken in 10785 Berlin, Schillingstraße 4 (Internet. www.vbr.de) zu wenden, oder ein gerichtliches Verfahren anzustreben.