

Präambel

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Grundsätzlich verstehen wir Beschwerden und Reklamationen als Ansporn zur Verbesserung unserer Service- und Beratungsqualität.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Wir begreifen es als Chance, Schlussfolgerungen für das gesamte Unternehmen abzuleiten und die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherzustellen.

Umgang

Beschwerden nehmen wir mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich entgegen. Sie als Kunde bzw. potenzieller Kunde entscheiden, auf welchem Weg Sie Ihre Beschwerde der Beschwerdestelle vortragen möchten. Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Vereinte Volksbank eG
Südwall 23-25
46282 Dorsten

oder feedback@vereinte-volksbank.de

Eingehende Beschwerden werden vom entgegennehmenden Mitarbeiter unverzüglich an das zentrale Beschwerdemanagement weitergeleitet.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei. Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir von Ihnen folgende Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. Emailadresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte
- Ggf. Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen

Nach Eingang der Beschwerde erstellt die Vereinte Volksbank eG ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer anstelle der Eingangsbestätigung das Antwortschreiben zum Beschwerdeverfahren. Anderenfalls erfolgt eine Antwort je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs.

Funktion Beschwerdemanagement

Unser zentrales Beschwerdemanagement koordiniert die Bearbeitung Ihrer Beschwerde. Die Bearbeitung von Beschwerden zu unserem Wertpapierdienstleistungs- und Depotgeschäft werden durch die WpHG¹-Compliance-Funktion begleitet. Für die Beantwortung oder Klärung der Beschwerde stehen neben Ihrem Berater alle Fachbereiche der Vereinte Volksbank eG zur Verfügung.

Nach unseren Erfahrungen kann ein großer Teil der Beschwerden im direkten persönlichen Gespräch gelöst werden. Unsere Berater bzw. unsere Führungskräfte in den Vertriebsbereichen werden daher zeitnah mit Ihnen persönlich Kontakt aufnehmen

Daneben ist ein hausinternes Gremium gemäß dem WpHG für die Einhaltung der Product-

¹ Das Wort "WpHG" steht als Kurzform für "Wertpapierhandelsgesetz"

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Vereinten Volksbank eG

Stand: März 2025

Governance-Standards der Vereinten Volksbank eG verantwortlich. Die Überwachung dieser Product-Governance-Standards obliegt der WpHG-Compliance-Funktion.

Das WpHG verpflichtet Wertpapierdienstleistungsunternehmen zur Einrichtung eines ordnungsgemäßen Beschwerdemanagements. Konkret wird verlangt, dass transparente und wirksame Verfahren für eine angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden durch Privatkunden vorgehalten werden. Jede Beschwerde und die zu ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen sind zu dokumentieren. Unser übergeordnetes Ziel ist dabei, die Kundenzufriedenheit in höflicher und sachlicher Weise wiederherzustellen. Wir nehmen jede Beschwerde ernst, denn sie beinhaltet für uns Chancen, unser tägliches Handeln erneut zu prüfen und ggf. zu optimieren.

Transparenz und Meldungen gemäß WpHG-Mitarbeiteranzeigeverordnung

Jede Beschwerde, die das Wertpapiergeschäft betrifft, wird unverzüglich der WpHG-Compliance-Funktion gemeldet. Nach Erhalt dieser Beschwerde wird geprüft, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen der gesetzlichen Frist.

Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter <https://www.vereinte-volksbank.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeteiligung und zivilrechtliche Klage gemäß Art. 26 Abs. 5 MiFID II-DVO

Die Vereinte Volksbank eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Vereinte Volksbank eG besteht für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontos für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen.

Näheres regelt die „Verfahrensordnung für außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform zum Beispiel mittels Brief oder E-Mail an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten.

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
E-Mail: Kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Vereinten Volksbank eG

Stand: März 2025

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 Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) 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 Vereinte Volksbank eG einzulegen. Die Vereinte Volksbank eG wird Beschwerden in Textform, zum Beispiel mittels Brief oder E-Mail beantworten.

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung bereit, die sogenannte OS-Plattform. Diese Plattform wird von der EU-Kommission eingerichtet und über den folgenden Link zugänglich gemacht: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.