

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 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 die verantwortlichen Mitarbeiter weitergeleitet. Grundsätzlich ist der kundenverantwortliche Mitarbeiter für die Bearbeitung der Beschwerde zuständig. Der Vorgesetzte wird über die zentrale Beschwerdedatenbank automatisch über das Vorliegen einer Beschwerde informiert. Beschwerden zu unserem Wertpapierdienstleistungs- und Depotgeschäft werden durch die WpHG¹-Compliance-Funktion bearbeitet.

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.

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

Funktion Beschwerdemanagement

Ihre Beschwerde wird an Ihren zugeordneten Kundenberater weitergeleitet. Für die Beantwortung oder Klärung der Beschwerde stehen Ihrem Berater alle Fachbereiche der Vereinte Volksbank eG zur Verfügung.

Daneben ist ein hausinternes Gremium gemäß dem WpHG für die Einhaltung der Product-Governance-Standards der Vereinten Volksbank eG verantwortlich. Die Überwachung dieses Product-Governance-Standards obliegt dem WpHG-Compliance-Beauftragten.

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 zur ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen sind zu dokumentieren. Unser übergeordnetes Ziel ist dabei, die Kundenzufriedenheit in netter 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.

Diese Grundsätze zum Beschwerdemanagement wurden von der Abteilung Risikoüberwachung und der WpHG-Compliance-Funktion der Vereinten Volksbank eG geprüft. Ferner werden sie alljährlich wiederkehrend mit Blick auf Aktualität und Wirksamkeit überprüft.

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 (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstr. 4, 10785 Berlin, Fax: 030 – 2021 1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts 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.

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Vereinte Volksbank eG

Stand: August 2018

Ferner besteht nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ab dem 9. Januar 2016 für Verbraucher die Möglichkeit, Streitigkeiten mit Unternehmen in Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Diese Plattform wird von der EU-Kommission eingerichtet und über den folgenden Link zugänglich gemacht: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> .

Außerdem besteht die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.