

## Grundsätze für das Beschwerdemanagement

### I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden ist uns besonders wichtig. Sollten Sie mit einem unserer Produkte oder unserem Service nicht zufrieden sein, lassen Sie uns dies bitte wissen. Wir haben dafür eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist die transparente, zeitnahe und nachhaltige Bearbeitung von Kundenbeschwerden. Alle eingegangenen Beschwerden werden von uns sorgfältig ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Wir wollen dadurch dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle bestehenden oder potenziellen Geschäftspartner der Volksbank eG, die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Die Einreichung und Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführer kostenlos.
- (3) Die Beschwerdebearbeitung gliedert sich im Wesentlichen in die drei Phasen
  - Beschwerdeannahme,
  - Beschwerdeprüfung und -klärung,
  - Benachrichtigung des Beschwerdeführers.
- (4) Es ist unsere Philosophie, Beschwerden möglichst direkt vor Ort, im persönlichen konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen. Sollte dies nicht gewünscht oder nicht möglich sein oder nicht gelingen, übernimmt die Beschwerdestelle der Volksbank eG die Bearbeitung. Die Beschwerdestelle ist zugleich hauptverantwortlicher Ansprechpartner gem. § 87 Abs. 1 WpHG.
- (5) Beschwerden können mündlich oder schriftlich an uns gerichtet werden. Schriftliche Beschwerden sind an die Bank zu adressieren, bevorzugt mit dem internen Adressaten „Beschwerdestelle“ an
  - E-Mail-Adresse: [info@vbohz.de](mailto:info@vbohz.de) oder
  - Postadresse: Volksbank eG, Beschwerdestelle, Marktstr. 1 - 5, 27711 Osterholz-Scharmbeck
- (6) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir mindestens folgende Angaben:
  - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
  - Beschreibung des Sachverhaltes;
  - Formulierung des Anliegens, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
  - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
  - sofern die Beschwerde von einer vom Beschwerdeführenden beauftragten Person erfolgt: Nachweis der Bevollmächtigung/Vertretungsberechtigung.
- (7) Nach Eingang der Beschwerde erstellen wir umgehend eine Eingangsbestätigung und senden diese dem Beschwerdeführer zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Diese Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontakts erfolgen.
- (8) Eine Antwort an den Beschwerdeführenden erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Wir streben eine abschließende Bearbeitung innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde an. Ist dies ausnahmsweise nicht möglich, erhält er einen Zwischenbescheid.
- (9) Gibt die Volksbank eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

### III. **Transparenz, Compliance und Meldung gem. WpHG/MAAnzv**

- (1) Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Beschwerde wird unabhängig vom genutzten Eingangskanal unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet.

Im Zuge der Beschwerdeprüfung wird auch ermittelt, ob die Beschwerde gegenüber der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht anzeigepflichtig ist. Sofern eine Anzeigepflicht besteht, erfolgt die Meldung binnen 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde.

- (2) Die Compliance-Funktion überprüft im Rahmen ihrer Aufgaben die gesamte Beschwerdebearbeitung.

### IV. **Möglichkeiten zur alternativen Streitbeilegung**

- Die Volksbank eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe „Ombudsman“ teil. Die Beschwerden sind in Textform an den BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax:030/2021-1908, Email: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.
- Der Beschwerdeführer kann eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn einreichen.
- Zudem besteht die Möglichkeit eine zivilrechtliche Klage einzureichen.