

Volksbank Demmin eG

Kundeninformation/-Veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Information über unser Beschwerdemanagement

1 Einführung – unsere Philosophie

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei der folgenden Stelle einzureichen:

Volksbank Demmin eG
Beschwerdemanagement
R.-Breitscheid-Str. 21
17109 Demmin
Telefon: 03998 / 250-0
mailbox@volksbank-demmin.de

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1). Stand: 01.08.2019 Seite **2** von **3**

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unserer externen Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

4 Transparenz, Compliance und Meldung gemäß WpHG – Mitarbeiteranzeigeverordnung (MaAnzV)

Jede das Wertpapierdienstleistungs- und Depotgeschäft betreffende Reklamation bzw. Beschwerde wird - unabhängig vom genutzten Eingangsweg und angesprochenen Mitarbeiter - unverzüglich an die Beschwerdestelle weitergeleitet, die hierüber nach Prüfung des Einzelfalles den Vorstand, die Interne Revision und Compliance zeitnah unterrichtet. Nach Eingang der Beschwerde erfolgt die unverzügliche Prüfung, ob eine bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) anzeigepflichtige Kundenbeschwerde gemäß § 87 Abs. 1 WpHG (Wertpapierhandelsgesetz) i.V.m. Artikel 26 DelVO (EU) 2017/565 vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) binnen 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde. Unabhängig hiervon erhält der Beschwerdeführer von der Volks- und Raiffeisenbank eG eine schriftliche Antwort. Sofern uns eine Klärung und Beantwortung innerhalb von vier Wochen nicht möglich sein sollte, erteilen wir eine Zwischennachricht.

5 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 auf der Internetseite unserer Bank unter dem Punkt Datenschutz. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu. Stand: 01.08.2019 Seite **3** von **3**

6 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

(1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe

Die Volksbank Demmin eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privat- und Firmenkunden 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 Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken

BVR zu richten:

Bundesverband der Deutschen Volksbank und Raiffeisenbanken BVR

Schellingstraße 4

10785 Berlin

Fax: 030 2021-1908

E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

(2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Darüber hinaus ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht als behördliche Streit-schlichtungsstelle zuständig, soweit nicht die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank begründet ist. Demnach ist die BaFin für folgende Sachverhalte zuständig:

- Streitigkeiten, die sich aus den Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuches ergeben;
- sonstige Streitigkeiten über Verbraucherverträge, die Bankgeschäfte und Finanzdienstleistungen nach § 1 Kreditwesengesetz zum Gegenstand haben

Diesbezügliche Beschwerde können Sie an die BaFin richten:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn