Kundeninformation/-Veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung der Volksbank Heiden eG

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 (potenziellen) 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 folgender Stelle einzureichen:

Volksbank Heiden eG
Beschwerdemanagement
Bahnhofstraße 4 A
46359 Heiden
Tel.: 02867 991-0
Fax: 02867 991-299
E-Mail: info@vbheiden.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).

Für Ihre Beschwerde im Zusammenhang mit dem Kryptowertehandel können Sie das in der Anlage abgedruckte Muster verwenden. Ihre Beschwerde können Sie aber auch in anderer Form einreichen.

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

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

Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde erfolgt kostenlos.

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 der Kryptoverwahrerin oder unseren externen Dienstleistern ab.

Die Entscheidung erfolgt grundsätzlich spätestens zwei Monate nach dem Eingang Ihrer Beschwerde.

Sollte dies im Einzelfall 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 wir über Ihre Beschwerde voraussichtlich entscheiden werden.

Sollte Ihre Beschwerde nicht vollständig und daher für uns nicht hinreichend verständlich sein, teilen wir Ihnen so zügig wie möglich mit, welche weiteren Informationen uns zur Beschwerdebearbeitung fehlen.

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

4 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 auf unsere Homepage: Datenschutz

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Internetseite der Bank erhalten: Streitbeilegungsverfahren

Anhang

Muster für die Einreichung von Beschwerden im Kryptowertehandel

Formblatt zur Einreichung von Beschwerden

nach Verordnung (EU) 2023/1114, Artikel 71

Volksbank Heiden eG

1 Einreichen einer Beschwerde

(vom Kunden an den Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen zu übermitteln)

1 a Angaben zum Beschwerdeführer

Nachname/Name des Rechtsträgers	
Vorname	
EUID oder, falls nicht vorhanden, nationale Registrierungs- oder ID-Nummer	
Unternehmenskennung (falls vorhanden)	
Kundennummer (falls vorhanden)	
Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz)	
PLZ	Ort
Land	
Tel.	E-Mail-Adresse

1 b Kontaktdaten (falls abweichend von 1 a)

Nachname/Name des Rechtsträgers	
Vorname	
Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz)	
PLZ	Ort
Land	
Tel.	E-Mail-Adresse

2 a Angaben zum gesetzlichen Vertreter (falls zutreffend) (Vollmacht oder anderes amtliches Dokument beifügen, das die Ernennung zum Vertreter belegt)

Nachname/Name des Rechtsträgers	
Vorname	
Registrierungsnummer und LEI (falls vorhanden)	
Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz)	
PLZ	Ort
Land	
Tel.	E-Mail-Adresse

2 b Kontaktdaten (falls abweichend von 2 a)

Nachname/Name des Rechtsträgers	
Vorname	
Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz)	
PLZ	Ort
Land	
Tel.	E-Mail-Adresse

3 Angaben zum Beschwerdeführer

3 a Vollständige Angabe der Kryptowerte-Dienstleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht (d. h. Name des Anbieters von Kryptowerte-Dienstleistungen, Referenznummer der Kryptowerte-Dienstleistungen oder sonstige Verweise auf die relevanten Transaktionen usw.)

3 b Beschreibung des Beschwerdegegenstands

Fügen Sie bitte Unterlagen bei, die Ihre Darstellung stützen.

3 c Datumsangaben zu den Umständen, die zur Beschwerde geführt haben

3 d Beschreibung des entstandenen Schadens, Verlusts oder Nachteils (sofern zutreffend)

3 e Weitere Anmerkungen oder relevante Informationen (sofern zutreffend)

Ort, Datum	Unterschrift

Beschwerdeführer/Gesetzlicher Vertreter des Beschwerdeführers

Zur Verfügung gestellte Unterlagen (bitte die entsprechenden Kästchen ankreuzen):

☐ Vollmacht oder anderes amtliches Dokument als Nachweis für die Ernennung des Vertreters

☐ Kopie der Vertragsunterlagen der Anlagen, auf die sich die Beschwerde bezieht

☐ Sonstige Unterlagen, die die Beschwerde stützen: