

Stand: 01. Juli 2026

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 (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 an folgende Stelle zu richten:

Volksbank Lübeck eG
Beschwerdemanagement / Qualitätsmanagement
Klingenberg 1-5, 23552 Lübeck
Telefon: 0451/1404-243 / Fax: 0451-1404-105
E-Mail: katharina.dieckow@volksbank-luebeck.

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten.
(Unsere Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1)

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, bitten wir Sie um diese Angaben:

- 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 einen 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 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.volksbank-luebeck.de/datenschutz.html>. 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 unser Impressum im Internet <https://www.volksbank-luebeck.de/impressum.html> erhalten.

6 Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen. 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 oder E-Mail) an die Schlichtungsstelle zu richten:

Schlichtungsstelle beim BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
Telefon: (030) 20 21 - 1639
E-Mail: schlichtung@bvr.de
<https://www.bvr.de/Service/Schlichtung>

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) 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 auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Grundsätze zum Beschwerdemanagement

Präambel

Reklamationen begreifen wir grundsätzlich als Ansporn zur Verbesserung unserer Service- und Beratungsqualität. Es ist gut, wenn uns unsere Kunden auf Schwachstellen oder Verbesserungspotenziale aufmerksam machen. Ein ergebnisoffener Umgang und das kritische Auseinandersetzen, mit dem uns zur Kenntnis gebrachten Sachverhalt bedeuten für uns die Chance, aus einem in Einzelfall vorgetragenen Sachverhalt Schlussfolgerungen für das Gesamtunternehmen zu ziehen und hieraus im Bedarfsfall Konsequenzen abzuleiten, die der nicht nur der Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit im Einzelfall, sondern der nachhaltigen Verbesserung der Zufriedenheit aller Kunden dienen kann. Als erfolgreicher Dienstleister wollen wir uns durch ein stringentes, reagibles und schnelles Reklamationsmanagement auszeichnen, welches in seinen Zuständigkeiten und Abläufen klar definiert ist.

Definition und Umgang

Als Reklamation bewerten wir jede Form der Unmutsäußerung eines Kunden, die uns zur Kenntnis gebracht wird. Es ist hierbei unerheblich, ob wir die Reklamation mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich übermittelt erhalten. Der Kunde entscheidet, auf welchem Weg er seine Reklamation transportiert. Grundsätzlich obliegt die Entgegennahme und Bearbeitung einer Reklamation deshalb demjenigen, der diese Reklamation als erstes als solche wahrnimmt. Erfolgt die Reklamation mündlich, z.B. auf einer Filiale, so bitten wir um ein persönliches Gespräch. Erfolgt die Reklamation schriftlich, so prüft der entgegennehmende Mitarbeiter schnellstmöglich die Zuständigkeit und leitet das Schreiben unverzüglich an den verantwortlichen Mitarbeiter weiter, nachdem er das Schreiben mit Eingangsstempel und Handzeichen versehen hat. Elektronisch eingehende Mitteilungen werden ebenfalls unverzüglich an den verantwortlichen Mitarbeiter geleitet. Der verantwortliche Kollege aus Service oder Beratung entscheidet eigenverantwortlich, ob er sich selbst zur Bearbeitung in der Lage sieht, die Reklamation erfolgreich zu bearbeiten. Sofern die Reklamation nicht in Eigenregie zu bewältigen ist, ist der zuständige Abteilungsleiter, der Bereichsleiter oder aber auch der Vorstand einzuschalten. Im Zweifelsfall entscheidet immer der Vorstand, durch wen ein Reklamationsfall abschließend zu bearbeiten ist.

Hauptverantwortlicher Mitarbeiter / Ansprechpartner gem § 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 WpHG

Hauptverantwortlicher für Wertpapier-Beschwerden in der Volksbank Lübeck ist Frau Kruse. Sie ist auch die Vertriebsbeauftragte gemäß WpHG, der "Mitarbeiter mit Blick auf Product Governance" sowie der verantwortliche "Mitarbeiter für den Schutz von Kundenfinanzinstrumenten".

§ 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 WpHG verpflichtet Wertpapierdienstleistungsunternehmen zur Einrichtung eines ordnungsgemäßen Beschwerdemanagements. Konkret wird verlangt, dass wirksame und transparente Verfahren für eine angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden durch Privatkunden vorgehalten werden. Ferner sind jede Beschwerde und die zu ihrer Abhilfe getroffene Maßnahme zu dokumentieren. Hierfür trägt Frau Kruse Sorge. Wenden Sie sich gern auch unmittelbar an sie. Unser übergeordnetes Ziel ist dabei stets, die Kundenzufriedenheit in sachlicher, höflicher und zuvorkommender Weise wiederherzustellen. Wir nehmen jede Reklamation ernst, denn sie beinhaltet für uns Chancen, unser tägliches Handeln erneut zu prüfen und ggf. – z.B. im Falle einer berechtigten Reklamation – zu ändern.

Transparenz, Compliance und Meldung gemäß WpHGMaAnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – unverzüglich der Compliance-Beauftragten gemäß § 33 Abs.1 Satz 2 Nr. 4 WpHG gemeldet, die hierüber Vorstand, Innenrevision und den Leiter Vermögens- und Auslandsmanagement zeitnah unterrichtet. Nach Erhalt erfolgt dann eine ebenfalls unverzügliche Prüfung, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen 6 Wochen. Unabhängig hiervon erhalten Sie als Kunde von uns eine in der Regel schriftliche Antwort. Sofern uns eine Klärung und Beantwortung innerhalb einer Woche nicht möglich sein sollte, erteilen wir in der Regel eine Eingangsbestätigung oder Zwischennachricht.

Bestätigungsvermerk

Diese Grundsätze zum Beschwerdemanagement wurden vom Vorstand der Volksbank Lübeck bestätigt. Sie werden alljährlich wiederkehrend mit Blick auf Aktualität und Wirksamkeit überprüft.

Rechtsquellen

WpHG: § 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 und § 34d Abs. 1 Satz 4
WpHGMaAnzV: §§ 8 ff.

Zuständigkeiten

Verantwortlich für allgemeine Kundenreklamationen:
Katharina Dieckow
Beschwerdemanagement

Verantwortlich für WpHG-Beschwerden:
Susanne Kruse
Bereichsleiter/in Privatkundenbereich

Verantwortlich für die Meldung/ Mitarbeiteranzeige WpHGMaAnzV gemäß § 33 Abs.1 Satz 2 Nr. 4 WpHG:
Britta Ramm
Compliance Beauftragte

Bankinterne Aufzeichnungen

Beschwerdedokumentation: 5 Jahre (Aufbewahrungsfrist nach WpHG)