

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der VOLKSBANK HEIDELBERG-NECKARTAL eG

Präambel

Für unser Haus steht die Zufriedenheit unserer Kunden an oberster Stelle. Unsere Kunden signalisieren durch Beschwerden und Anregungen das Interesse an unserem Haus und liefern damit wichtige Impulse zur Weiterentwicklung unserer Qualitätsstandards. Auf der Grundlage dieses Verständnisses möchten wir uns durch ein konstruktives, transparentes und effizientes Beschwerdemanagement auszeichnen mit dem Ziel, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und die Kundenbindung zu stärken.

1. Definition und Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit unserer Kunden und potenziellen Kunden (Beschwerdeführer) an unser Haus im Zusammenhang mit der Erbringung unserer Leistungen. Es ist hierbei unerheblich, ob wir die Beschwerde mündlich, elektronisch oder schriftlich übermittelt erhalten. Unsere Kunden entscheiden auf welchem Kommunikationsweg sie ihre Beschwerden an uns richten.

Unsere Kunden können uns wie folgt erreichen:

- **Persönlich:** in unseren Geschäftsstellen / bei Ihrem Kundenberater
- **Per Mail:** Beschwerden@volksbank-neckartal.de
- **Telefonisch:** 06271 / 801-0
- **Postanschrift:** Volksbank Heidelberg-Neckartal eG
Beschwerdemanagement
Europaplatz 10
69115 Heidelberg

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse),
- Beschreibung des Sachverhaltes, sowie
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden).

Alle eingereichten Beschwerden werden umgehend an unsere **zentrale Beschwerdestelle** weitergeleitet und von dort zentral bearbeitet.

Zunächst erhalten unsere Kunden für alle eingehenden Beschwerden eine Eingangsbestätigung. Nach erfolgter Prüfung wird im Rahmen der Beschwerdebearbeitung in einem angemessenen Zeitraum, der sich nach der Komplexität der Beschwerde richtet, ein Antwortschreiben erstellt. Gibt die Volksbank Heidelberg-Neckartal eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung sowie Informationen zur Aufrechterhaltung der Beschwerde (z.B. Alternative Streitbeilegungsverfahren).

2. Transparenz, Compliance und Meldungen gem. WpHGMaAnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet. 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 sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde. Unabhängig hiervon erhalten unsere Kunden von uns in der Regel eine schriftliche Antwort. Sofern uns eine Klärung und Beantwortung innerhalb von 15 Tagen nicht möglich sein sollte, erteilen wir in der Regel einen Zwischenbericht.

3. Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung und zivilrechtlichen Klage

Die Volksbank Heidelberg-Neckartal eG 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.

(<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, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

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 Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetzes) 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 in diesen Fällen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird diese Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

4. Sonstiges

Die Unterlagen zur Beschwerde werden vorbehaltlich abweichender gesetzlicher Vorgaben mindestens 5 Jahre aufbewahrt. Die Bearbeitung von Beschwerden ist selbstverständlich kostenfrei.