

Grundsätze zum Beschwerdemanagement

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen und die Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit durch eine unbürokratische, sach- und problemgerechte Beschwerdebearbeitung.

Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Kunden (Einzelpersonen, Organisationen und Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank Überherrn eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden ist die Beschwerdestelle der Volksbank Überherrn eG verantwortlich. Beschwerden können Sie auf folgenden Wegen an uns richten:

- **Persönlich**
bei einem Mitarbeiter in einer unserer Geschäftsstellen
- **Per Telefon**
unter (06836) 9193-0
- **Per E-Mail**
an info@vb-ueberherrn.de
- **Per Kontaktformular**
unter www.vb-ueberherrn.de
- **Per Post**
an Volksbank Überherrn eG – Beschwerdestelle – , Dufferter Str. 17, 66802 Überherrn

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Name und vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Angabe, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (zum Beispiel Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden, zum Beispiel Schreiben, Kontoauszüge)
- Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank Überherrn eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Unser Beschwerdemanagement umfasst eine an den Kundenerwartungen orientierte Beschwerdebearbeitung, die sich durch eine effiziente, zeitnahe und kompetente Reaktion auszeichnet.

Der Beschwerdeführer erhält innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Einreichung der Beschwerde eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum, spätestens jedoch innerhalb von 14 Kalendertagen nach Beschwerdeeingang. Kann innerhalb der genannten Frist keine Antwort gegeben werden, wird der Beschwerdeführer entsprechend informiert.

Beschwerden im Zusammenhang mit Zahlungsdiensten werden nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantwortet.

Können wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig stattgeben, erhalten Sie von uns eine verständliche Begründung.

III. Besonderheiten bei Beschwerden im Bereich des Wertpapiergeschäfts

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Beschwerde wird unverzüglich dem Compliance-Beauftragten der Bank gemeldet.

Dieser prüft ebenfalls unverzüglich, ob eine bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde.

Unabhängig hiervon erfolgt die weitere Beschwerdebearbeitung gemäß Punkt II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung.

IV. Alternative Streitbeilegungsverfahren

Sofern wir bedauerlicherweise keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden können, haben Sie immer die Möglichkeit, sich an die folgenden Stellen zu wenden:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR

Schellingstrasse 4

10785 Berlin

Telefon: (030) 2021-1639

Telefax: (030) 2021-1908

E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Internet: www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Telefon: (0228) 4108-0

Telefax: (0228) 4108-1550

E-Mail: poststelle@bafin.de

Internet: www.bafin.de

Europäische Kommission

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit. Die Beschwerdeführung ist online unter folgendem Link möglich:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

V. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden erfolgt kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und ggf. aktualisiert und auf unserer Internetseite www.vb-ueberherrn.de veröffentlicht.

Die Beschwerdebearbeitung erfolgt unter Beachtung der anwendbaren Rechtsvorschriften zum Datenschutz. Die Unterlagen zur Beschwerdebearbeitung werden vorbehaltlich abweichender gesetzlicher Vorgaben mindestens 5 Jahre aufbewahrt.