

## Informationen über unser Beschwerdemanagement

### I. Philosophie und Ziele unseres Beschwerdemanagements:

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten. Wir haben daher seit Jahren eine entsprechende Philosophie in der Harzer Volksbank eG verankert.

Deren Ziel ist es, Unstimmigkeiten regional und vor Ort, möglichst im Dialog mit den Mitgliedern und Kunden zu klären. Wir haben daneben eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung (nach Art. 26 Abs. 1 DeIVO (EU) 2017/565):

(1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Mitglieder und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer durch Einbindung unserer Führungskräfte zu lösen. Vorab werden alle Beschwerden im Rahmen des Beschwerdemanagements im Regelfall durch den die Beschwerde annehmenden Mitarbeiter erfasst und an das Beschwerdemanagement, das im Bereich der Abt. Vertriebssteuerung, MMSC und Datenqualität angesiedelt ist, weitergeleitet. Grundsätzlich erfolgt die Bearbeitung der Beschwerden durch den Fachvorgesetzten des Kundenverantwortlichen.

Sollte im Ausnahmefall die abschließende Bearbeitung regional vor Ort nicht erfolgen können, wird das Beschwerdemanagement die jew. Fachabteilung einschalten, die dann die abschließende Erledigung des Vorgangs übernimmt. Dies gilt zudem generell bei Beschwerden im Wertpapier- und Depotgeschäft, die in der Depotverwaltung bearbeitet werden. Eine Überwachung der Bearbeitung der Beschwerden im Wertpapier- und Depotgeschäft erfolgt durch den WpHG-Compliance-Beauftragten als hauptverantwortlichen Ansprechpartner gem. § 87 Abs. 1 WpHG).

Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse:

[info@harzer-volksbank.de](mailto:info@harzer-volksbank.de)

gesendet werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Harzer Volksbank eG  
Beschwerdemanagement  
Gustav-Petri-Str. 6  
38855 Wernigerode

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes; Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden sollte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)

- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Bank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführende erhält bei schriftlichen Beschwerden grundsätzlich innerhalb von 3 Arbeitstagen eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann (sofortige fallabschließende Erledigung).

Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang, spätestens aber innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Beschwerdeeingang. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen schriftlichen Zwischenbescheid.

Beschwerden in Bezug auf die Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer werden nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde schriftlich beantwortet.

Diese Antwort kann bei mündlichen Beschwerden grundsätzlich auch in Form eines mündlichen bzw. telefonischen Kontaktes erfolgen, sofern der Beschwerdeführer damit einverstanden ist.

(5) Gibt die Harzer Volksbank eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

### III. Transparenz, Compliance und Meldung gem. WpHG/MAAnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird - unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter - unverzüglich über das Beschwerdemanagement dem Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet, der hierüber ggfs. den Vorstand, Interne Revision und Compliance 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 nach Eingang der Beschwerde.

Unabhängig hiervon erhalten Sie als Kunde von uns eine schriftliche Antwort innerhalb der unter Ziffer II (4) genannten Fristen.

### IV. Sonstiges

Alternative Beschwerdewege:

Wenn Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind, können Sie sich alternativ an folgende Institutionen wenden:

- Ombudsmann**  
Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR  
Graurheindorfer Str. 108  
10785 Berlin  
E-Mail: [Kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:Kundenbeschwerdestelle@bvr.de)
- BaFin - Kundenbeschwerdestelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**  
Schellingstr. 4  
53117 Bonn  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)
- Europäische Online-Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen (OS-Plattform):**  
Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten

mit Unternehmern im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Die Beschwerdeführung ist online unter folgendem Link möglich: [https://ec.europa.eu/commission/index\\_en](https://ec.europa.eu/commission/index_en)

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

#### V. 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 der Bank unter <https://www.harzer-volksbank.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>.

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Die vorliegenden Informationen werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite [www.harzer-volksbank.de](http://www.harzer-volksbank.de) unter Pflichtinformationen veröffentlicht.

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit bezeichnen wir Personengruppen in einer neutralen Form (Mitarbeiter, Kollegen), wobei wir immer sowohl weibliche als auch männliche Personen meinen.