

Beschwerdegrundsätze der Volksbank Untere Saar eG – Stand: 1/2018

I. Vorwort

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

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen.

Als Beschwerde bewerten wir jede Form der Unmutsäußerung eines Kunden, die uns zur Kenntnis gebracht wird. Eingehende 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

- a. Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen und Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank Untere Saar eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- b. Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Volksbank Untere Saar eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Volksbank Untere Saar eG gerichtet werden. Elektronische Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

Beschwerdemanagement@VB-Untere-Saar.de

übermittelt und schriftliche Beschwerden können an die

Volksbank Untere Saar eG
Beschwerdemanagement
Trierer Str. 1
66679 Losheim am See

adressiert werden.

- c. Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgenden Angaben von Ihnen:
 - Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
 - Beschreibung des Sachverhaltes
 - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung der Dienstleistung, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
 - Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
 - Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Volksbank Untere Saar eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- d. Der Beschwerdeführende erhält spätestens nach drei Tagen eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann. Die Beantwortung erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 15 Tagen nach Beschwerdeeingang. Beschwerden in Bezug auf die Rechte und Pflichten des Zahlungsdienstnutzers werden nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantwortet. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden,

so erhält der Beschwerdeführende umgehend eine Antwort und entsprechend keine Eingangsbestätigung.

- e. Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeitern – unverzüglich an das zentrale Beschwerdemanagement weitergeleitet. Dort wird in Abstimmung mit der Stelle WpHG-Compliance geprüft, ob eine bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (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 davon erhält der Beschwerdeführer eine Antwort von uns.
- f. Gibt die Volksbank Untere Saar eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

III. Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten

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

- a. Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe

Die Volksbank Untere Saar eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank Untere Saar eG besteht für Privatkunden sowie Firmenkunden die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe zu wenden. 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 zum Beispiel mittels Brief, Fax oder E-Mail an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten.

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
Fax: 030 2021-1908
E-Mail: Kundenbeschwerdestelle@bvr.de

- b. Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Sollte Hintergrund der Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften bzw. gesetzliche Normen sein, können Sie die Beschwerde auch direkt an die BaFin richten.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

- c. Europäische Kommission

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Onlinestreitbeilegung bereit, die sogenannte OSPlattform. Die Beschwerdeführung ist online unter folgendem Link möglich: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

IV. Sonstiges

- a. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- b. Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.
- c. Dieses Informationsblatt ist auf unserer Homepage unter Pflichtinformationen zu finden.