



## **Funktion Beschwerdemanagement**

Ihre Beschwerde wird an Ihren zugeordneten Kundenberater weitergeleitet. Für die Beantwortung oder Klärung der Beschwerde stehen Ihrem Berater alle Fachbereiche der Vereinte Volksbank eG zur Verfügung.

Daneben ist ein hausinternes Gremium gemäß dem WpHG für die Einhaltung der Product-Governance-Standards der Vereinten Volksbank eG verantwortlich. Die Überwachung dieses Product-Governance-Standards obliegt dem WpHG-Compliance-Beauftragten.

Das WpHG verpflichtet Wertpapierdienstleistungsunternehmen zur Einrichtung eines ordnungsgemäßen Beschwerdemanagements. Konkret wird verlangt, dass transparente und wirksame Verfahren für eine angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden durch Privatkunden vorgehalten werden. Jede Beschwerde und die zur ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen sind zu dokumentieren. Unser übergeordnetes Ziel ist dabei, die Kundenzufriedenheit in netter und sachlicher Weise wiederherzustellen. Wir nehmen jede Beschwerde ernst, denn sie beinhaltet für uns Chancen, unser tägliches Handeln erneut zu prüfen und ggf. zu optimieren.

## **Transparenz und Meldungen gemäß WpHG-Mitarbeiteranzeigeverordnung**

Jede Beschwerde, die das Wertpapiergeschäft betrifft, wird unverzüglich der WpHG-Compliance-Funktion gemeldet. Nach Erhalt dieser Beschwerde wird geprüft, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen der gesetzlichen Frist.

Diese Grundsätze zum Beschwerdemanagement wurden von der Abteilung Risikoüberwachung und der WpHG-Compliance-Funktion der Vereinten Volksbank eG geprüft. Ferner werden sie alljährlich wiederkehrend mit Blick auf Aktualität und Wirksamkeit überprüft.

## **Hinweise zum Datenschutz**

Informationen nach den Artikeln 13, 14 und 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 [www.vereinte-volksbank.de](http://www.vereinte-volksbank.de) im Bereich Datenschutz. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

## **Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeteiligung und zivilrechtliche Klage gemäß Art. 26 Abs. 5 MiFID II-DVO**

Die Vereinte Volksbank eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Vereinte Volksbank eG besteht für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontos für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für 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, Schellingstr. 4, 10785 Berlin, Fax: 030 – 2021 1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

## Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Vereinte Volksbank eG

Stand: September 2019

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts 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.

Ferner besteht nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ab dem 9. Januar 2016 für Verbraucher die Möglichkeit, Streitigkeiten mit Unternehmen in Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Diese Plattform wird von der EU-Kommission eingerichtet und über den folgenden Link zugänglich gemacht: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> .

Außerdem besteht die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.