

## Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Volksbank Breisgau-Markgräflerland eG im Wertpapiergeschäft

### Vorwort

Wir möchten unsere Kunden mit einer hohen Qualität unserer Dienstleistungen überzeugen. Für uns ist dies die Voraussetzung für eine vertrauensvolle und dauerhafte Zusammenarbeit. Sofern es doch einen Anlaß zur Kritik geben sollte bieten wir die Möglichkeit uns diese Kritik zu äußern. Diese Kritiken sehen wir als Möglichkeit, unsere Leistungen laufend zu verbessern und unserem Anspruch nach hoher Qualität gerecht zu werden. Deshalb kümmern wir uns individuell um jede Beschwerde. Speziell für den Bereich des Wertpapiergeschäftes haben wir Grundsätze zum Beschwerdemanagement<sup>1</sup> festgelegt, die eine wirksame, transparente und unverzügliche Bearbeitung aller geäußerten Beschwerden sicherstellen. Diese nachfolgend beschriebenen Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite veröffentlicht.

### Verfahren der Beschwerdebearbeitung im Wertpapiergeschäft

1. Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kunden, die von Aktivitäten unserer Volksbank berührt werden, können kostenlos eine Beschwerde einreichen.
2. Für die Prüfung und Bearbeitung von Beschwerden ist der Bereich Vorstandsstab als zentrale Beschwerdestelle der Bank verantwortlich. In einem unabhängigen Verfahren erfolgt eine Prüfung der Beschwerde durch Mitarbeiter, die nicht in die ursprünglichen Abläufe eingebunden waren. Dabei werden alle vorliegenden relevanten Unterlagen umfassend und intensiv geprüft.
3. Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns gerichtet werden:
  - Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [Beschwerdemanagement@vbbsm.de](mailto:Beschwerdemanagement@vbbsm.de) gesendet werden.
  - Schriftliche Beschwerden können unsere Kunden an folgende Anschrift senden:  
Volksbank Breisgau-Markgräflerland eG  
Vorstandsstab  
Max-Immelmann-Allee 15  
79427 Eschbach
  - Für mündliche Beschwerden stehen unsere Mitarbeiter am Service, die Berater oder unser Kundenservicecenter unter 07634 / 401 - 0 während unseren Öffnungszeiten zur Verfügung.
4. Für die Bearbeitung von Beschwerden benötigen wir folgende Angaben:
  - Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer und ggf. E-Mail-Adresse)
  - Beschreibung des Sachverhalts sowie eine Formulierung des Wunsches, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit, Ersatz eines etwaigen Schadens)
  - Sofern vorhanden Kopien/Durchschriften der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen
  - Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person
5. Die Bank wird unverzüglich auf eine eingehende Beschwerde reagieren und innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens jedoch innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde ihren Standpunkt bezüglich der Beschwerde mitteilen. Sofern innerhalb dieses Zeitraumes ausnahmsweise keine Antwort möglich ist, wird die Bank eine vorläufige Stellungnahme abgeben und die Gründe für die Verzögerung benennen. Gibt die Bank der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine eindeutige und verständliche Begründung.
6. Neben den beschriebenen Kontaktwegen zu uns können sich Kunden auch an eine außergerichtliche Schlichtungsstelle wenden. Informationen hierzu sind unserer Homepage im Impressum oder unserem Preis- und Leistungsverzeichnis zu entnehmen. Weiter steht dem Kunden die Möglichkeit der Einreichung einer zivilrechtlichen Klage offen.
7. Den für die Bank zuständigen Überwachungsbehörden werden die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über Beschwerden und deren Abwicklung übermittelt.

Stand: 03.01.2018

---

<sup>1</sup> Gesetzliche Grundlage der Beschwerdemanagementfunktion und der Grundsätze zum Beschwerdemanagement ist Art. 26 DelVO (EU) 2017/565.