



15. MAI 2019

**INFORMATION
ÜBER UNSER
BESCHWERDEMANAGEMENT**

VOLKSBANK EMSTEK EG
(BESCHWERDE-LEITSÄTZE)



Leitsätze der Volksbank Emstek eG für den Umgang mit Beschwerden (Beschwerde-Leitsätze)

Inhaltsverzeichnis

Leitsätze der Volksbank Emstek eG für den Umgang mit Beschwerden (Beschwerde-Leitsätze)	1
1 Einführung – unsere Philosophie.....	2
2 Wo und wie können Sie sich beschweren?.....	2
2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen	2
2.2 Form und Inhalt der Beschwerde.....	3
3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens	3
3.1 Allgemeine Informationen zum Beschwerdemanagement der Volksbank Emstek eG	3
3.2 Informationen zur Dauer der Beschwerdebearbeitung.....	4
4 Hinweise zum Datenschutz	4
5 Weitere Ansprechpartner	4
5.1 Weitere Ansprechpartner in der Volksbank Emstek eG	5
5.2 Weitere Ansprechpartner außerhalb der Volksbank Emstek eG	5

1 Einführung – unsere Philosophie

Als Volksbank Emstek eG haben wir den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potenziellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen

Um Ihre Beschwerde zügig zuordnen und bearbeiten zu können, bitten wir um die Beachtung folgender Hinweise:

- In Fällen, die eine Dienstleistung unserer Vertriebspartner betreffen, wenden Sie sich bitte direkt an diese.
- Betrifft Ihr Anliegen ein Produkt oder eine Dienstleistung der Volksbank Emstek eG, so bitten wir Sie, sich an Ihren Kundenbetreuer zu wenden. Sofern Sie keinen Kundenbetreuer haben bzw. dieser Ihnen nicht bekannt ist, steht Ihnen folgende Adresse für eine Kontaktaufnahme zur Verfügung:

Volksbank Emstek eG
- Beschwerdemanagement -
Halener Str. 17
49685 Emstek
Tel.: 04473/809-0
Fax: 04473/809-79
E-Mail: posteingang@vbemstek.de

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen von Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).
- Insbesondere bei Beschwerden rund um Handelstätigkeiten sollten – soweit vorhanden – WKN bzw. ISIN sowie etwaige Daten und Uhrzeiten angegeben werden.
- Sind Konten oder Depots betroffen, so vergessen Sie bitte nicht die Angabe der IBAN bzw. Depotnummer.

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

3.1 Allgemeine Informationen zum Beschwerdemanagement der Volksbank Emstek eG

Wir haben ein qualifiziertes Beschwerdemanagement eingerichtet, welches das Ziel verfolgt, Beschwerden in einem geordneten Ablauf im Sinne unserer Kunden schnellstmöglich zu bearbeiten. Dabei steht für uns das Fairness-Gebot an vorderster Stelle.

Darüber hinaus betrachten wir Beschwerden als wichtige Informationsquelle: Sofern sich Anhaltspunkte für Fehler unsererseits ergeben, sind wir bestrebt, diese umgehend zu korrigieren.

Das Beschwerdeverfahren wird dabei in regelmäßigen Abständen überprüft. Neben der Tätigkeit der Internen Revision und des Bereichs Compliance erfolgen auch externe Prüfungen durch unabhängige Prüfer, welche das Handeln der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Einklang mit den geltenden Vorschriften überwachen sollen.

Darüber hinaus wird der Vorstand der Volksbank Emstek eG jährlich über das Beschwerdeverfahren als solches, aber auch über aufgetretene Beschwerden und deren Abarbeitung informiert.

Alle Beschwerden sowie die zu Ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden aufgezeichnet und gemäß den aufsichtsrechtlichen Fristen aufbewahrt.

3.2 Informationen zur Dauer der Beschwerdebearbeitung

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung innerhalb von zwei Wochen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

4 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 unter www.vbemstek.de. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise gerne zu.

5 Weitere Ansprechpartner

Leider ist es nicht immer möglich, alle Wünsche und Anliegen unserer Kunden vollumfänglich zu erfüllen. Deshalb kann es in Einzelfällen vorkommen, dass Sie mit der Bearbeitung der Beschwerde oder unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind. Für solche Fälle stehen weitere interne und externe Ansprechpartner zur Verfügung:

5.1 Weitere Ansprechpartner in der Volksbank Emstek eG

Mit dem Bereich Compliance hat die Volksbank Emstek eG eine unabhängige Funktion eingerichtet, welche sowohl auf die Einhaltung aufsichtsrechtlicher Vorgaben als auch auf die angemessene Berücksichtigung der Interessen unserer Kunden achtet:

Volksbank Emstek eG
Bereich Compliance
Halener Str. 17
49685 Emstek
Tel.: 04473/809-0
E-Mail: posteingang@vbemstek.de

5.2 Weitere Ansprechpartner außerhalb der Volksbank Emstek eG

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden wie für Firmenkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die Genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken anzurufen.

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 Schriftform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) zu richten an:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der
Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
Schellingstr. 4
10785 Berlin
Tel.: (030) 2021-0 / Durchwahl 2021-1639
Fax: (030) 2021-1908
E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de
www.bvr.de/Kontakt/Kundenbeschwerdestelle

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes), 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.

Darüber hinaus stellt die Europäische Kommission unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Und schließlich besteht die Möglichkeit, etwaige Ansprüche gegen die Volksbank Emstek eG gerichtlich geltend zu machen.

Wir hoffen, Ihnen mit den vorliegenden Leitsätzen einen Überblick zum Stellenwert von Beschwerden in der Volksbank Emstek eG und dem Prozess ihrer Bearbeitung gegeben zu haben. Bitte nutzen Sie die dargestellten Möglichkeiten im Bedarfsfall. Denn wir wollen stetig besser werden und mit Ihnen gemeinsam erfolgreich sein.