

Grundsätze zum Beschwerdemanagement

Entsprechend unserem Leitprinzip „Wir machen den Weg frei“ steht für uns die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns deshalb wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Ihre Beschwerde vorzubringen.

Die Volksbank Jever eG verfügt über ein Verfahren für die Abwicklung von Beschwerden von Kunden und potenziellen Kunden. Ziel des Beschwerdemanagements ist es, eine angemessene und schnelle Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingehende Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Probleme oder Fehler zu beheben.

1. An wen ist die Beschwerde zu richten?

Verantwortliche Stelle ist:

Volksbank Jever eG

Beschwerdemanagement

Schloßplatz 3, 26441 Jever

Telefon 04461/915-0

Telefax 04461/915-1027

E-Mail info@volksbank-jever.de

2. In welcher Form ist die Beschwerde zu übermitteln?

Sie haben die Möglichkeit, Ihre Beschwerde persönlich oder telefonisch in einer unserer Filialen kundzutun. Unsere Filialmitarbeiter sind angehalten, die Beschwerde unverzüglich an die verantwortliche Stelle (siehe Punkt 1) weiterzuleiten. Darüber hinaus haben Sie auch die Möglichkeit, Ihre Beschwerde per Brief, per Telefax, per E-Mail sowie mittels TAN-gesicherter Nachricht in deutscher Sprache an die o.g. verantwortliche Stelle zu übermitteln.

3. Welche Mindestangaben benötigen wir für die Bearbeitung der Beschwerde?

Wenn Sie Kunde unserer Bank sind:

- Kundenstamnummer,
- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Vorname, Telefonnummer oder E-Mailadresse),
- Beschreibung des Beschwerdegrunds (u.a. Angaben zum Sachverhalt, Zeitpunkt, Ort und Ablauf) und Formulierung des Anliegens bzw. konkreten Begehrens (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserungsvorschlag oder Klärung von Meinungsverschiedenheiten),
- Ggf. Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden),

Wenn Sie nicht Kunde unserer Bank sind:

Geben Sie bitte zusätzlich zu den o.g. Angaben Ihre Anschrift an.

Wenn Sie als Vertreter/Bevollmächtigter auftreten: Zusätzlich zu den o.g. Angaben bitten wir um Benennung einer Kundenstamnummer des Vertretenen sowie einer Vertretungsberechtigung und ggf. einen Vertretungsnachweis beizufügen.

4. Was passiert mit Ihrer Beschwerde?

Die notwendigen Bearbeitungsschritte (Recherchen, Befragung usw.) werden unverzüglich eingeleitet. Bei einer schriftlich eingereichten Beschwerde erhalten Sie vom Beschwerdemanagement einen Eingangsbescheid. Sofern die Beschwerde bereits fallabschließend bearbeitet werden kann, erhalten Sie statt eines Eingangsbescheids eine schriftliche Antwort. Beschwerden werden grundsätzlich spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantwortet. Ist dies nicht möglich, erhalten Sie einen Zwischenbescheid. Sofern die Bank der Beschwerde nicht oder nicht vollständig stattgibt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung. Wenn Sie die Beschwerde persönlich oder telefonisch in der Filiale vorgetragen haben, erfolgt eine Bearbeitung durch die Filiale. Falls von Seiten des Filialmitarbeiters die Beschwerde nicht abschließend geklärt werden kann bzw. Sie mit der

angebotenen Lösung nicht einverstanden sind, erfolgt die Prüfung und Beantwortung durch die verantwortliche Stelle.

5. Welche alternativen Möglichkeiten der Streitbeilegung haben Sie?

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Kunden und Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „für die 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, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

Die Europäische Kommission stellt unter https://ec.europa.eu/consumers/odr/* eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit. Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

6. Transparenz, Compliance und Meldung gemäß WpHGMAAnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Beschwerde wird unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet.

Nach Erhalt erfolgt eine ebenfalls unverzügliche Prüfung, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde.

7. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutzgrundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter <https://www.volksbank-jever.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

8. Sonstiges

Die Einreichung von Beschwerden ist kostenlos. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei. Die Informationen über die Grundsätze zum Beschwerdemanagement werden den Kunden oder potenziellen Kunden auf Verlangen oder mit der Bestätigung der Beschwerde zur Verfügung gestellt. Die Grundsätze zum Beschwerdemanagement sind vom Vorstand bestätigt worden und werden regelmäßig überprüft.

Ihre Volksbank Jever eG