

Beschwerdemanagement-Grundsätze für das Wertpapiergeschäft der Volksbank Gemen eG

I. Vorwort

Ihre Zufriedenheit steht für uns an erster Stelle. Für den Fall, dass Sie einmal nicht mit unseren Leistungen zufrieden sind, geben wir Ihnen die Möglichkeit, Kritik zu äußern. Hierzu haben wir eine zentrale Stelle und Arbeitsabläufe eingerichtet, damit wir Ihre Beschwerden angemessen und zeitnah bearbeiten können.

Ihre Kritikpunkte werten wir aus, um Ihre Zufriedenheit und eine langfristige Bindung mit Ihnen sicherzustellen. Außerdem möchten wir wiederkehrende Fehler oder Probleme beheben.

II. Verfahren

Alle Kunden und möglichen Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen und Unternehmen), die von den Aktivitäten unserer Bank berührt werden, können uns gegenüber ihre Beschwerde elektronisch, schriftlich oder mündlich äußern. Für die Bearbeitung ist das Beschwerdemanagement unseres Hauses verantwortlich.

Bei einer elektronischen Übermittlung Ihrer Beschwerde verwenden Sie bitte die E-Mail-Adresse info@vb-gemen.de.

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an folgende Adresse:

Volksbank Gemen eG
Beschwerdemanagement
Neumühlenallee 2
46325 Borken-Gemen

Weitere Hinweise zu Anregungen und Kritik finden Sie auf unserer Internetseite www.vb-gemen.de.

Bitte geben Sie uns außerdem folgende Informationen, damit wir Ihre Beschwerde zeitnah bearbeiten können:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer und ggf. E-Mail-Adresse)
- die Beschreibung des Sachverhaltes

- das von ihnen beabsichtigte Endergebnis Ihrer Beschwerde (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- soweit vorhanden, Kopien aller zu unserem Verständnis notwendigen Unterlagen
- Ihre Vertretungsberechtigung, wenn Sie sich im Auftrag einer anderen Person an uns wenden

Sobald Sie uns eine Beschwerde einreichen, erhalten Sie von uns zunächst eine Eingangsbestätigung. Je nach Komplexität geben wir Ihnen innerhalb eines angemessenen Zeitraums nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs eine für Sie verständliche Rückmeldung.

III. Sonstiges

Wir bearbeiten Ihre Beschwerden kostenfrei.

Unsere Beschwerdemanagement-Grundsätze für das Wertpapiergeschäft prüfen wir in regelmäßigen Abständen und veröffentlichen sie auf der Internetseite unserer Bank.

Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung und zivilrechtlichen Klage gemäß Art. 26 Abs. 5 MiFID II-DVO (Delegierte Verordnung (EU) 2017/565)

Bei Streitigkeiten mit uns haben Sie die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu wenden. Ihr Anliegen richten Sie bitte in Textform an folgende Adresse:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der
Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken, BVR

Postfach 30 92 63

10760 Berlin

Internet: <https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>

Die Volksbank Gemen eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Sie haben außerdem die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.