



## Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Volksbank eG Hildesheim-Lehrte-Pattensen

### Präambel

Beschwerden begreifen wir grundsätzlich als Ansporn zur Verbesserung unserer Service- und Beratungsqualität. Es ist gut, wenn uns unsere Kunden auf Schwachstellen oder Verbesserungspotenziale aufmerksam machen. Ein ergebnisoffener Umgang und das kritische Auseinandersetzen mit dem uns zur Kenntnis gebrachten Sachverhalt bedeuten für uns die Chance, aus einem in Einzelfall vorgetragenen Sachverhalt Schlussfolgerungen für das Gesamtunternehmen zu ziehen und hieraus im Bedarfsfall Konsequenzen abzuleiten, die nicht nur der Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit im Einzelfall, sondern der nachhaltigen Verbesserung der Zufriedenheit aller Kunden dienen kann.

Als erfolgreicher Dienstleister wollen wir uns durch ein stringentes, reagibles und schnelles Beschwerdemanagement auszeichnen, welches in seinen Zuständigkeiten und Abläufen klar definiert ist.

### Definition und Umgang

Als Beschwerde bewerten wir jede Form der Unmutsäußerung eines Kunden, die uns zur Kenntnis gebracht wird. Es ist hierbei unerheblich, ob wir die Beschwerde mündlich, telefonisch, online oder in Textform übermittelt bekommen. Der Kunde entscheidet, auf welchem Weg er seine Beschwerde einreicht.

Grundsätzlich obliegt die Entgegennahme und Bearbeitung einer Beschwerde demjenigen, der diese Beschwerde als erstes als solche wahrnimmt. Bei jeder Beschwerde erfolgt die Eingabe im Bankenanwendungsverfahren mit der Weiterleitung an das zentrale Beschwerdemanagement.

Der Kunde erhält bei jeder erfassten Beschwerde, die nicht sofort erledigt werden kann, eine Eingangsbestätigung. Wird der Sachverhalt nicht innerhalb von 7 Arbeitstagen geklärt, erfolgt der Versand eines Zwischenberichts an den Kunden. Nachdem die Beschwerde abschließend erledigt wurde, erhält der Kunde in jedem Fall ein Antwortschreiben.

Wertpapierdienstleistungsunternehmen sind zur Einrichtung eines ordnungsgemäßen Beschwerdemanagements verpflichtet. Konkret wird verlangt, dass wirksame und transparente Verfahren für eine angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden durch Privatkunden vorgehalten werden. Ferner sind jede Beschwerde und die zu ihrer Abhilfe getroffene Maßnahme zu dokumentieren. Hierfür trägt das zentrale Beschwerdemanagement in der Abteilung Vertriebsmanagement Sorge.

Unser übergeordnetes Ziel ist dabei stets, die Kundenzufriedenheit in sachlicher, höflicher und zuvorkommender Weise wiederherzustellen. Wir nehmen jede Beschwerde ernst, denn sie beinhaltet für uns Chancen, unser tägliches Handeln erneut zu prüfen und ggf. - z. B. im Falle einer berechtigten Beschwerde - zu ändern. Um eine Entscheidung bezüglich des Änderungsbedarfs treffen zu können, wird über das interne Berichtswesen monatlich eine Auswertung aller eingegangenen Beschwerden erstellt und dem Vorstand und anderen Führungskräfte unseres Hauses zur Verfügung gestellt.

### Transparenz, Compliance und Meldung gem. WpHGMAAnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird - unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter - unverzüglich dem Koordinator Vertriebsbeauftragter und dem Leiter Compliance zur Prüfung einer Anzeigepflicht bei der BaFin gemeldet.

Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen 6 Wochen. Unabhängig hiervon erhält der Kunde von uns in der Regel eine schriftliche Antwort.