

## **Beschwerdegrundsätze der Volksbank Kurpfalz eG**

### **I. Vorwort**

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge zu platzieren. Wir haben daher eine Stelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden von uns ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu erkennen und zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung herstellen.

### **II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung (nach Art. 26 Abs. 1 DelVO (EU) 2017/565)**

- (1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Mitglieder und Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional vor Ort in den Filialen und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Qualitätsmanagement der Volksbank Kurpfalz eG zuständig. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können Sie an die E-Mail-Adresse:

[PF-QM@volksbank-kurpfalz.de](mailto:PF-QM@volksbank-kurpfalz.de)

senden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Kurpfalz eG  
Qualitätsmanagement  
Hauptstraß 46  
69117 Heidelberg

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:
  - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
  - konkrete Beschreibung des Sachverhaltes;
  - Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);

- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen; sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Bank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Der Beschwerdeführende erhält spätestens nach drei Bankarbeitstagen eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhalts nicht unmittelbar erfolgen kann. Die Beantwortung erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 15 Tagen nach Beschwerdeeingang. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Beschwerden in Bezug auf die Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer werden nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantwortet. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende umgehend eine Rückmeldung und entsprechend keine Eingangsbestätigung.
- (5) Gibt die Volksbank Kurpfalz eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.
- (6) Hinweise zum Datenschutz  
Informationen zur Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie auf unserer Internetseite unter [www.volksbank-kurpfalz.de](http://www.volksbank-kurpfalz.de)

### **III. Transparenz, Compliance und Meldung gem. WpHGMAAnzV**

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet, der hierüber Vorstand, Interne Revision und WpHG-Compliance im Rahmen des Berichtswesens regelmäßig unterrichtet. Nach Erhalt erfolgt dann ebenfalls eine unverzügliche Prüfung, ob es sich um eine anzeigepflichtige Kundenbeschwerde bei der BaFin handelt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde. Unabhängig hiervon erhalten Sie als Kunde von uns eine in der Regel schriftliche Antwort. Sofern uns eine Klärung und Beantwortung innerhalb eines angemessenen Zeitraums nicht möglich sein sollte, erteilen wir eine Zwischennachricht.

### **IV. Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten**

Wenn Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind, können Sie sich alternativ an folgende Institutionen wenden:

#### **Ombudsmann:**

Kundenbeschwerdestelle beim  
Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin  
E-Mail: [info@bvr.de](mailto:info@bvr.de)

**BaFin**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn

E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

**Europäische Online-Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen (OS-Plattform):**

Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmen im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Diese Plattform erreichen Sie über den Link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Zudem besteht die Möglichkeit eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

**V. Sonstiges**

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist unentgeltlich.
- (2) Die Unterlagen zu Beschwerden werden von uns elektronisch archiviert und gemäß den gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Fristen aufbewahrt.
- (3) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft, aktualisiert und auf unserer Internetseite [www.volksbank-kurpfalz.de](http://www.volksbank-kurpfalz.de) unter Pflichtinformationen veröffentlicht.

Volksbank Kurpfalz eG