

I. Ziele unseres Beschwerdemanagements

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Deshalb ist es uns sehr wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Unser Ziel ist es, aus einem unzufriedenen Kunden einen zufriedenen Kunden zu machen. Alle eingehenden Beschwerden werden unvoreingenommen geprüft und bearbeitet. Auch als potenzieller Kunde dürfen Sie Kritik äußern. Neben der Kundenzufriedenheit sollen sich unsere Qualitätsstandards fortlaufend verbessern. Durch die Auswertung der eingegangenen Beschwerden decken wir mögliche Versäumnisse und Unzulänglichkeiten im Geschäftsbetrieb auf und beheben diese. Deshalb haben wir ein Beschwerdemanagement eingerichtet, welches Ihr Anliegen entgegennimmt und objektiv einer Beurteilung unterzieht.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Als Beschwerde verstehen wir jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an unsere Bank im Zusammenhang mit unserer Geschäftsaktivität richtet. Der Begriff "Beschwerde" muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form. Die Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführer kostenlos.

Sie haben die Möglichkeit Ihre Beschwerde

- mündlich in unseren Geschäftsstellen
- schriftlich (per Brief) an

Volksbank Baiersbronn Murgtal eG
Beschwerdemanagement
Rosenplatz 1
72270 Baiersbronn
Telefon: 07442 494-0

oder per E-Mail an **Beschwerdemanagement@vobabm.de** zu richten,
oder als Nachricht im gesicherten Bereich Ihrer e-Banking-Anwendung zu übermitteln.

Zur Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer ggf. E-Mail-Adresse), falls Sie bereits unser Kunde sind, geben Sie bitte zusätzlich Ihre Kundennummer an
- in welcher Form sollen wir Ihnen eine abschließende Antwort zukommen lassen (schriftlich oder mündlich)
- konkrete Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung der Dienstleistung etc.)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen, sofern vorhanden.

Falls Sie sich in Vertretung einer anderen Person an die Volksbank Baiersbronn Murgtal eG wenden, bitten wir um einen Nachweis der Vertretungsberechtigung für diese Person.

Eingehende Beschwerden werden (sofern nicht direkt an die Beschwerdestelle / das Beschwerdemanagement gerichtet) an die Beschwerdestelle weitergeleitet.

Die Beschwerdestelle bearbeitet jedes Anliegen individuell und setzt sich mit dem geschilderten Sachverhalt unvoreingenommen auseinander. Hierzu nehmen wir die notwendigen Recherchen und Prüfungen vor. Sie erhalten innerhalb von 2-4 Tagen nach Einreichung einer Beschwerde eine Eingangsbestätigung / Zwischenbescheid von uns. Die Information über die abschließende Bearbeitung erhalten Sie innerhalb von 2 Wochen nach Eingang der Beschwerde. Sollte dies jedoch nicht möglich, so informieren wir Sie und teilen Ihnen die voraussichtliche Dauer bis zur endgültigen Klärung mit.

Unsere Antwort erhalten Sie in klarer und verständlicher deutscher Sprache.

III. Besonderheit bei Beschwerden im Bereich des Wertpapiergeschäfts

§ 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 WpHG verpflichtet Wertpapierdienstleistungsunternehmen zur Einrichtung eines ordnungsgemäßen Beschwerdemanagements. Konkret wird verlangt, dass wirksame und transparente Verfahren für eine angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden vorgehalten werden.

Ferner sind jede Beschwerde und die zu ihrer Abhilfe getroffene Maßnahme zu dokumentieren.

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.

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Beschwerde wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – an das Beschwerdemanagement weitergeleitet, dies informiert dann unverzüglich den Compliancebeauftragten, Vorstand und Innenrevision.

Seitens dem Beschwerdemanagement wird unverzüglich und objektiv geprüft, ob eine anzeigepflichtige Kundenbeschwerde gem. WpHGMAAnzV (WpHG-Mitarbeiteranzeigeverordnung) vorliegt.

Sofern eine Anzeigepflicht besteht, erfolgt die Meldung an das Melderegister der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) binnen 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde.

IV. Hauptverantwortlicher Ansprechpartner gem. Art. 26 Abs. 3 Satz 1 DeIVO (EU) 2017/565

Hauptverantwortlicher für das zentrale Beschwerdemanagement in der Volksbank Baiersbronn Murgtal eG ist Frau Sabine Bohnet.

Herr Oliver Frey ist beauftragter Mitarbeiter gem. § 81 Abs. 5 WpHG = "Mitarbeiter für den Schutz von Kundenfinanzinstrumenten".

V. Besonderheit bei Beschwerden im Bereich von Zahlungsdiensten

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuches (EGBGB) werden ebenso innerhalb von 15 Arbeitstagen beantwortet. Eine Beschwerde auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer oder Artikel 248 EGBGG werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend bearbeiten.

VI. Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung sowie weitere Anlaufstellen für Beschwerden

Die Volksbank Baiersbronn Murgtal eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank Baiersbronn Murgtal eG besteht daher für Sie die Möglichkeit, Ihre Beschwerde an folgende Adresse zu richten:

Ombudsmann Volksbanken und Raiffeisenbanken:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband
der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR,
Schellingstraße 4
10785 Berlin

Fax: 030 2021-1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

Näheres regelt die "Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe", die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird.

Weitere Anlaufstellen:

Ombudsmann für Versicherungen:

Verein Versicherungsombudsmann e.V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung:

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung
Postfach 06 02 22
10052 Berlin

Außerdem haben Sie die Möglichkeit, sich an die zuständige Aufsichtsbehörde zu wenden.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn
www.bafin.de

VII. Rechtsquellen u.a.

§ 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 WpHG
§ 34d Abs.1 Satz 4 WpHG
§ 81 Abs. 5 WpHG
§§ 8 ff. WpHGMAAnzV
§§ 675c bis 676c BGB
Artikel 248 EGBGG

VIII. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft, aktualisiert und auf der Internetseite der Volksbank Baiersbronn Murgtal eG veröffentlicht.

Ihre
Volksbank Baiersbronn Murgtal eG