

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Volksbank Cloppenburg eG

Vorwort

Geleitet von unserer Vision „Den Menschen im Blick“ möchten wir für unsere Kunden ein zuverlässiger Partner in allen finanziellen Angelegenheiten sein, deren Zufriedenheit unser höchster Anspruch ist. In diesem Zusammenhang sind für uns Beratungsqualität und freundlicher Service wichtige Standards.

Im Falle von Kundenbeschwerden ist es für unsere Bank umso wichtiger, sich mit den Sachverhalt ergebnisoffen und kritisch auseinanderzusetzen. Nach Bewertung des Einzelfalls sind mögliche Konsequenzen abzuleiten, mit dem Ziel, die Kundenzufriedenheit nicht nur im Einzelfall, sondern in Gänze zu verbessern.

Im Sinne unserer Kunden verpflichten wir uns daher, durch wirksame und transparente Verfahren eine angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden zu garantieren.

Definition Kundenbeschwerde

Unter „Beschwerde“ wird jede Äußerung einer Unzufriedenheit durch einen Kunden gegenüber unserer Bank verstanden. Ohne Bedeutung ist es, ob materielle, immaterielle oder gar keine Ansprüche gegen die Bank erhoben werden. Gleiches gilt für die formelle, tatsächliche und/oder rechtliche Schlüssigkeit oder Berechtigung der Beschwerde. Auch ist es unerheblich, ob die Beschwerde mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich übermittelt wird.

Bearbeitung und Umgang von Kundenbeschwerden

Die Entgegennahme und Bearbeitung der Beschwerde obliegt grundsätzlich dem Bankmitarbeiter, der diese als erstes wahrnimmt. Sollte in Einzelfällen Unklarheit darüber bestehen, ob es sich um eine Kundenbeschwerde handelt, ist Rücksprache mit der Beschwerdemanagementfunktion zu halten.

Im Falle einer mündlichen Reklamation bitten wir um ein Gespräch mit der verantwortlichen Stelle. Anschließend ist die Beschwerdemanagementfunktion über den Sachverhalt durch die verantwortliche Stelle (z.B. Inhalt der Beschwerde, Datum, Kunde) unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

Schriftliche und elektronische Beschwerden werden vom entgegennehmenden Mitarbeiter mit Eingangsstempel und Handzeichen versehen und anschließend an die Beschwerdemanagementfunktion weitergeleitet, die von dieser umgehend zu bearbeiten ist. Evtl. notwendiger Schriftverkehr wird in Zusammenarbeit mit der betroffenen Abteilung vorgenommen.

Der betroffene Mitarbeiter bzw. die betroffene Abteilung entscheidet zunächst eigenverantwortlich, ob er/sie sich in der Lage sieht, die Beschwerde erfolgreich zu bearbeiten. Ist dies nicht der Fall, ist der nächsthöhere Vorgesetzte hinzuziehen. Im

Zweifelsfall entscheidet der Vorstand, durch wen die Kundenbeschwerde endgültig zu bearbeiten ist.

Verantwortliche Stelle gemäß § 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 WpHG

Für die Bearbeitung und Ablage von Beschwerden gemäß § 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 WpHG ist in unserem Haus der Compliance-Beauftragte verantwortlich, für die Meldung nach § 34d Abs. 1 Satz 4 WpHG die Personalabteilung.

Der Compliance-Beauftragte hat vor dem übergeordneten Ziel der Sicher- und/oder Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit zudem Sorge zu tragen, dass wirksame und transparente Verfahren für eine angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden vorgehalten werden.

Rechtsquellen

- WpHG § 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4
- WpHG § 34d Abs. 1 Satz 4
- WpHGMAAnzV §§ 8 ff.

Archivierung der Beschwerdedokumentation nach WpHG

5 Jahre