

## Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Volksbank Backnang eG im Wertpapiergeschäft

### Vorwort

Zufriedene Kunden und eine hohe Qualität der Bankleistungen sind die Voraussetzungen für eine vertrauensvolle und dauerhafte Zusammenarbeit. Daher bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit, entstandene Unzufriedenheit und Kritik zu äußern und nehmen jede Beschwerde ernst. So haben wir die Möglichkeit, unsere Leistungen laufend zu verbessern und unserem Anspruch nach hoher Qualität gerecht zu werden. Speziell für den Bereich des Wertpapiergeschäftes haben wir Grundsätze zum Beschwerdemanagement<sup>1</sup> festgelegt, die eine wirksame, transparente und unverzügliche Bearbeitung aller geäußerten Beschwerden sicherstellen. Diese nachfolgend beschriebenen Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite veröffentlicht.

### Verfahren der Beschwerdebearbeitung im Wertpapiergeschäft

1. Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kunden, die von Aktivitäten unserer Volksbank berührt werden, können kostenlos Beschwerde einlegen.
2. Für die Prüfung und Bearbeitung von Beschwerden ist der Bereich Unternehmensentwicklung als zentrale Beschwerdestelle unserer Volksbank verantwortlich. In einem unabhängigen Verfahren erfolgt eine Prüfung der Beschwerde durch Mitarbeiter, die nicht in die ursprünglichen Abläufe eingebunden waren. Dabei werden alle vorliegenden relevanten Unterlagen umfassend und intensiv geprüft.
3. Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an unsere Volksbank gerichtet werden:
  - Elektronisch übermittelte Beschwerden per E-Mail an [info@volksbank-backnang.de](mailto:info@volksbank-backnang.de) oder im Internet [www.volksbank-backnang.de/service-feedback](http://www.volksbank-backnang.de/service-feedback)
  - Schriftliche Beschwerden an folgende Anschrift:  
Volksbank Backnang eG, Unternehmensentwicklung  
Schillerstraße 18  
71522 Backnang
  - Mündliche Beschwerden an unsere Berater oder unser Kundenservicecenter unter 07191 802-0 (Montag bis Freitag von 07:30 Uhr bis 17:30 Uhr)
4. Für die Bearbeitung von Beschwerden benötigen wir folgende Angaben:
  - Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer und ggf. E-Mail-Adresse)
  - Beschreibung des Sachverhalts sowie eine Formulierung des Wunsches, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit, Ersatz eines etwaigen Schadens)
  - Sofern vorhanden Kopien/Durchschriften der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen
  - Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person
5. Die Bank wird unverzüglich auf eine eingehende Beschwerde reagieren und innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens jedoch innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde ihren Standpunkt bezüglich der Beschwerde mitteilen. Sofern innerhalb dieses Zeitraumes ausnahmsweise keine Antwort möglich ist, wird die Bank eine vorläufige Stellungnahme abgeben und die Gründe für die Verzögerung benennen. Gibt die Bank der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine eindeutige und verständliche Begründung.
6. Neben den beschriebenen Kontaktwegen zu uns können sich Kunden auch an eine außergerichtliche Schlichtungsstelle wenden. Informationen hierzu sind unserer Homepage im Impressum zu entnehmen. Weiter steht dem Kunden die Möglichkeit der Einreichung einer zivilrechtlichen Klage offen.
7. Den für die Bank zuständigen Überwachungsbehörden werden die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über Beschwerden und deren Abwicklung übermittelt.

Der Vorstand der Volksbank Backnang eG  
Stand: 03.01.2018

---

<sup>1</sup> Gesetzliche Grundlage der Beschwerdemanagementfunktion und der Grundsätze zum Beschwerdemanagement ist Art. 26 DelVO (EU) 2017/565.