

# Beschwerdemanagement-Grundsätze für das Wertpapiergeschäft der Volksbank Delbrück-Rietberg eG

## Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Wir legen großen Wert auf eine qualitativ hochwertige Betreuung unserer Mitglieder, Kunden und potenzielle Kunden und die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden mit unseren Dienstleistungen und Produkten ist uns ebenso wichtig wie eine langfristige Kundenbindung. Jede Beschwerde wird von uns ernst genommen und hilft uns dabei, Ihren Erwartungen gerecht zu werden und unsere Leistungen laufend zu verbessern.

## Verfahren der Beschwerdebearbeitung im Wertpapiergeschäft

- Alle Mitglieder, Kunden sowie potenzielle Kunden, die von Aktivitäten unserer Bank berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- Für die Bearbeitung der Beschwerden ist das zentrale Beschwerdemanagement der Volksbank Delbrück-Rietberg eG verantwortlich. Beschwerden können elektronisch, schriftlich, telefonisch oder mündlich eingereicht werden. Gerne stehen Ihnen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bank für eine persönliche Ansprache zur Verfügung.  
Sie können sich mit Ihrer Beschwerde über folgende Wege an uns wenden:
  - persönlich an Ihren Berater
  - per Telefon unter der Nummer 05250 9855-0 (Telefonfiliale)
  - per E-Mail an [beschwerde@volksbank-dr.de](mailto:beschwerde@volksbank-dr.de)
  - per Brief an folgende Adresse:  
Volksbank Delbrück-Rietberg eG  
Beschwerdemanagement  
Thülecke 12  
33129 Delbrück
- Folgende Informationen benötigen wir von Ihnen zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde:
  - vollständiger Name, Anschrift, Telefonnummer und ggf. E-Mail Adresse des Beschwerdeführers
  - genauer Zeitpunkt, wann das Ereignis stattgefunden hat
  - ggf. Nennung des beteiligten Bankmitarbeiters
  - Beschreibung des Sachverhaltes (welche Dienstleistung oder welches Produkt war nicht zufriedenstellend) und Formulierung des Wunsches, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z. B. Klärung einer Meinungsverschiedenheit, Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Ersatz eines etwaigen Schadens)
  - sofern vorhanden Kopien/ Durchschriften der zum Verständnis des Vorgangs notwendiger Unterlagen
  - ggf. Produktbezeichnung und Wertpapierkennnummer (WKN)
  - sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person
- Bei schriftlichem Beschwerdeeingang erhält der Beschwerdeführer umgehend eine persönliche telefonische oder schriftliche Eingangsbestätigung der Reklamation. Kann die Beschwerde zeitnah abschließend bearbeitet werden, erhalten Sie direkt ein Antwortschreiben mit einer Stellungnahme, welches gleichzeitig die Eingangsbestätigung ersetzt. Nimmt die Bearbeitung mehr Zeit in Anspruch erhalten Sie einen Zwischenbescheid, der ein voraussichtliches Erledigungsdatum enthält.

## Sonstiges

- Die Bearbeitung der Beschwerde ist kostenfrei.
- Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Volksbank Delbrück-Rietberg eG veröffentlicht.
- Die Volksbank Delbrück-Rietberg eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil.