

## Grundsätze für das Beschwerdemanagement

### I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher seit Jahren eine entsprechende Philosophie in der Volksbank Mönchengladbach eG verankert. Deren Ziel ist es, Unstimmigkeiten regional und vor Ort, möglichst im Dialog mit den Mitgliedern und Kunden zu klären. Wir haben daneben eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung (nach Art. 26 Abs. 1 DeIVO (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 und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der Volksbank Mönchengladbach eG zuständig (Beschwerdestelle und Hauptverantwortlicher Ansprechpartner gem. § 87 Abs. 1 WpHG) Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [info@voba-mg.de](mailto:info@voba-mg.de) geschickt werden.

#### Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Mönchengladbach eG  
Beschwerdemanagement  
Senefelderstraße 25  
41066 Mönchengladbach

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail- Adresse);
- 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 Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Bank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Ist dies nicht möglich, erhält er einen Zwischenbescheid. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Diese Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontaktes erfolgen.

(5) Gibt die Volksbank Mönchengladbach eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

### **III. Transparenz, Compliance und Meldung gem. WpHG/MAAnzV**

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird - unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter - unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet, der hierüber Innenrevision und Compliance zeitnah unterrichtet. Nach Erhalt erfolgt dann eine ebenfalls unverzügliche Prüfung, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. 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 einer Woche nicht möglich sein sollte, erteilen wir in der Regel eine Eingangsbestätigung oder Zwischennachricht.

### **IV. Sonstiges**

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft