

## **Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Volksbank Stormarn**

### **Präambel**

Reklamationen begreifen wir grundsätzlich als Ansporn zur Verbesserung unserer Service- und Beratungsqualität.

Es ist gut, wenn uns unsere Kunden auf Schwachstellen oder Verbesserungspotenziale aufmerksam machen.

Ein ergebnisoffener Umgang und das kritische Auseinandersetzen mit dem uns zur Kenntnis gebrachten Sachverhalt bedeuten für uns die Chance, aus einem in Einzelfall vorgetragenen Sachverhalt Schlussfolgerungen für das Gesamtunternehmen zu ziehen und hieraus im Bedarfsfall Konsequenzen abzuleiten, die der nicht nur der Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit im Einzelfall, sondern der nachhaltigen Verbesserung der Zufriedenheit aller Kunden dienen kann.

Als erfolgreicher Dienstleister wollen wir uns durch ein stringentes, reagibles und schnelles Reklamationsmanagement auszeichnen, welches in seinen Zuständigkeiten und Abläufen klar definiert ist.

### **Definition und Umgang**

Als Reklamation bewerten wir jede Form der Unmutsäußerung eines Kunden, die uns zur Kenntnis gebracht wird.

Es ist hierbei unerheblich, ob wir die Reklamation mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich übermittelt erhalten. Der Kunde entscheidet, auf welchem Weg er seine Reklamation transportiert.

Grundsätzlich obliegt die Entgegennahme und Bearbeitung einer Reklamation deshalb demjenigen, der diese Reklamation als erstes als solche wahrnimmt.

Erfolgt die Reklamation mündlich, z.B. auf einer Filiale, so bitten wir um ein Gespräch in einem unserer Diskretionsbereiche.

Erfolgt die Reklamation schriftlich, so prüft der entgegennehmende Mitarbeiter schnellst möglich die Zuständigkeit und leitet das Schreiben unverzüglich an den verantwortlichen Mitarbeiter weiter, nachdem er das Schreiben mit Eingangsstempel und Handzeichen (Namens-Stempel) versehen hat. Elektronisch eingehende Mitteilungen werden ebenfalls unverzüglich an den verantwortlichen Mitarbeiter geleitet.

Der verantwortliche Kollege aus Service oder Beratung entscheidet eigenverantwortlich, ob er sich selbst zur Bearbeitung in der Lage sieht, die Reklamation erfolgreich zu bearbeiten. Sofern die Reklamation nicht in Eigenregie zu bewältigen ist, ist die zuständige Geschäftsstellen- oder Abteilungsleitung hinzuzuziehen, die wiederum entscheidet, ob die zuständige Bereichsleitung Vertrieb einzuschalten ist.

Im Zweifelsfall entscheidet der durch die Bereichsleitung Vertrieb hinzugezogene Vorstand, durch wen ein Reklamationsfall abschließend zu bearbeiten ist.

### **Hauptverantwortlicher Ansprechpartner gem § 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 WpHG**

Hauptverantwortlicher für das zentrale Reklamationsmanagement in der Volksbank Stormarn ist Herr Maschmann.

Er ist auch der Vertriebsbeauftragte gem. WpHG, der "Mitarbeiter mit Blick auf Product Governance" sowie der verantwortliche "Mitarbeiter für den Schutz von Kundenfinanzinstrumenten".

§ 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 durch Privatkunden

vorgehalten werden. Ferner sind jede Beschwerde und die zu ihrer Abhilfe getroffene Maßnahme zu dokumentieren. Hierfür trägt Herr Maschmann Sorge. Wenden Sie sich gern auch unmittelbar an ihn.

Unser übergeordnetes Ziel ist dabei stets, die Kundenzufriedenheit in sachlicher, höflicher und zuvorkommender Weise wiederherzustellen. Wir nehmen jede Reklamation ernst, denn sie beinhaltet für uns Chancen, unser tägliches Handeln erneut zu prüfen und ggf. - z.B. im Falle einer berechtigten Reklamation - zu ändern.

**Transparenz, Compliance und Meldung gem. WpHGMaAnzV**

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird - unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter - unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 33 Abs.1 Satz 2 Nr. 4 WpHG gemeldet, der hierüber Vorstand, Innenrevision und Compliance zeitnah unterrichtet.

Nach Erhalt erfolgt dann eine ebenfalls unverzügliche Prüfung, ob eine bei BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen 6 Wochen.

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.

**Bestätigungsvermerk**

Diese Grundsätze zum Beschwerdemanagement wurden vom Vorstand in seiner Sitzung vom 6. September 2017 bestätigt. Sie werden alljährlich wiederkehrend mit Blick auf Aktualität und Wirksamkeit überprüft.

**Rechtsquellen**

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

| Zuständig   | Kurzbezeichnung                            | Anweisung   | Verknüpfung zum Kompendium/ Anlagen | Systembeschreibung/ Formulare  |
|-------------|--|---|-------------------------------------|--|
| BL Vertrieb | Beschwerdeanzeige nach §§ 8 ff WpHG-MaAnzV | Nach Erhalt (Eingang): unverzügliche Prüfung, ob anzeigepflichtige Kundenbeschwerde Anzeige Kundenbeschwerde innerhalb von 6 Wochen nach Eingang bei der Bank |                                     | BVR-RS vom 31.07.2012 technischer Ablauf der Anzeige nach WpHGMaAnzV |

| Aufzeichnungs- und Archivierungsgegenstand | Weiteres im Kompendium, Kapitel | Aufbewahrungsfrist nach WpHG | Aufbewahrungsfrist nach HGB | Weitere Aspekte zur Aufbewahrung |
|--|---------------------------------|------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| <b>Bankinterne Aufzeichnungen</b>          |                                 |                              |                             |                                  |
| Beschwerde-dokumentation                   |                                 | 5 Jahre                      |                             |                                  |