

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der levoBank eG

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Beschwerden begreifen wir grundsätzlich als Ansporn zur Verbesserung unserer Service- und Beratungsqualität. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicher zu stellen. Im Regelfall erhalten Sie innerhalb von 14 Bankarbeitstagen nach Einreichung der Beschwerde Antwort von uns. Ist dies nicht möglich, so informieren wir Sie über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Dauer bis zur endgültigen Klärung. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Definition

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

III. Ablauf der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Kundinnen und Kunden sowie potenzielle Kundinnen und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der levoBank berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der levoBank.

Beschwerden können

- a) elektronisch über die E-Mail-Adresse meinung@levo-bank.de,
- b) telefonisch unter der Rufnummer 06881/509-0
- c) schriftlich an:

levoBank eG
Beschwerdemanagement/Compliance
Poststraße 1
66822 Lebach

eingereicht werden.

- (3) Die Einreichung kann sowohl zentral beim Beschwerdemanagement/Compliance als auch dezentral bei jedem Mitarbeiter der levoBank erfolgen.

Zur Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, Kunden- oder Kontonummer sofern vorhanden)
 - Konkrete Beschreibung des Sachverhalts
 - Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung der Dienstleistung etc.)
 - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen, sofern vorhanden.
- (4) Bei schriftlich oder elektronisch eingereichten Beschwerden erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Diese erfolgt ebenfalls schriftlich oder elektronisch innerhalb von zwei Bankarbeitstagen. Daneben wird Ihnen die aktuelle Fassung der „Grundsätze zum Beschwerdemanagement der levoBank eG“ zur Verfügung gestellt. Diese Grundsätze werden Ihnen auch bei mündlichen Beschwerden auf Wunsch ausgehändigt.
- (5) Alle Beschwerden werden unverzüglich elektronisch erfasst. In diesem elektronischen Prozess werden das zentrale Beschwerdemanagement/Compliance und der zuständige Bereichsleiter über die Beschwerde informiert. Der Bereichsleiter bestimmt, durch wen die Beschwerde abschließend zu bearbeiten ist.

IV. Besonderheiten bei Beschwerden im Bereich des Wertpapiergeschäfts

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Beschwerde wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – an das zentrale Beschwerdemanagement/Compliance weitergeleitet. Dort wird unverzüglich geprüft, ob eine bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde. Unabhängig hiervon erhalten Sie eine Antwort von uns.

V. Alternative Beschwerdewege

Wenn Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind, können Sie sich alternativ an folgende Institutionen wenden:

Ombudsmann:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der
Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR

Schellingstr. 4

10785 Berlin

E-Mail: info@bvr.de

BaFin:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Str. 108

53117 Bonn

E-Mail: poststelle@bafin.de

VI. Sonstiges

Die Unterlagen zu Beschwerden werden von uns elektronisch archiviert und gemäß den gesetzlichen Fristen aufbewahrt. Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft, aktualisiert und auf unserer Internetseite www.levo-bank.de veröffentlicht.