

## **Grundsätze für das Beschwerdemanagement**

Für uns im Vorstand der Union-Bank steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns deshalb wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Um eine einheitliche Handhabung sicherzustellen haben wir Maßnahmen zum Umgang mit eingehenden Beschwerden vorgesehen.

Alle eingehenden Beschwerden werden dem Vorstand zur Kenntnisnahme vorgelegt. 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.

## **Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

Alle bestehenden und potenziellen Geschäftspartner der Union-Bank AG, die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt sind, können Beschwerde einlegen.

Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Bank gerichtet werden. Wenden Sie sich zu diesem Zweck am besten entweder an Ihren Kundenberater, dessen Vorgesetzten oder direkt an uns.

Elektronische übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

[info@unionbank.de](mailto:info@unionbank.de)

übermittelt und schriftliche Beschwerden können an die

Union-Bank AG  
Vorstand  
Große Str. 2  
24937 Flensburg

adressiert werden.

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens 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 die Beschwerde von einer vom Beschwerdeführenderen beauftragten Person erfolgt, ist ein Nachweis der Bevollmächtigung bzw. Vertretungsberechtigung einzureichen

Eingehende Beschwerden werden unverzüglich bearbeitet. Der Beschwerdeführer erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Kann die Beschwerde umgehend abschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Diese Benachrichtigung erfolgt mündlich in einem persönlichen Gespräch, telefonisch oder schriftlich.

Gibt die Bank der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

### **Transparenz, Compliance und Meldungen gemäß WpHGMAAnzV**

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeitern – unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet, der hierüber Vorstand, Innenrevision und Compliance (WpHG) 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 ist, erteilen wir in der Regel eine Eingangsbestätigung oder Zwischenbericht.

### **Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten**

- **Schlichtungs- / Ombudsmannverfahren**  
Die Union-Bank AG nimmt am Streitbelegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches) können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen.  
Näheres regelt die "Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe", die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter [www.bdb.de](http://www.bdb.de) abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Fax: 030 1663-3169, E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de) zu richten.
- **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**  
Sollte Hintergrund der Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften bzw. gesetzliche Normen sein, können Sie die Beschwerde auch direkt an die BaFin richten:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn

- Europäische Kommission  
Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Onlinestreitbeilegung bereit, die sogenannte OS-Plattform. Die Beschwerdeführung ist online unter folgendem Link möglich:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>
- Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

### **Sonstiges**

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Dieses Informationsblatt ist auf unserer Homepage unter Pflichtinformationen zu finden.

Flensburg, im Juni 2018

Volker Andersen      Frank Baasch