

Beschwerdemanagement - Grundsätze

1. Vorwort

Hinweise, Kritik und Reklamationen begreifen wir grundsätzlich als Ansporn zur Verbesserung unserer Service- und Beratungsqualität. Es ist gut, wenn uns unsere Mitglieder und Kunden auf Schwachstellen oder Verbesserungspotenziale aufmerksam machen. Uns ist es wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Die Beschwerdestelle der VR Bank Mecklenburg eG koordiniert eingehende Beschwerden mit dem Ziel, die Bearbeitung in angemessener Zeit sicherzustellen sowie durch die Auswertung der erhaltenen Hinweise wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

2. Beschwerdebearbeitungsverfahren der VR Bank Mecklenburg eG

(1) Alle Mitglieder, Kunden und potentiellen Kunden (z.B. Privatpersonen, selbstständige Unternehmer, Unternehmen oder Organisationen), die von den Aktivitäten der VR Bank Mecklenburg eG berührt werden, können Kritik äußern und Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist die Beschwerdestelle der VR Bank Mecklenburg eG verantwortlich. Beschwerden können formfrei sowohl schriftlich, mündlich (persönlich in der Geschäftsstelle oder telefonisch) als auch elektronisch an die VR Bank Mecklenburg eG gerichtet werden.

Bei schriftlichen Beschwerden senden Sie diese bitte an:

VR Bank Mecklenburg eG
Beschwerdestelle
Robert-Koch-Str. 42
19055 Schwerin

oder

VR Bank Mecklenburg eG
Beschwerdestelle
Postfach 11 05 43
19005 Schwerin

Elektronisch übermittelte Beschwerden senden Sie bitte an die E-Mail-Adresse:

beschwerdestelle@vrbankmecklenburg.de

Mündliche Beschwerden können Sie in einer unserer Geschäftsstellen persönlich einreichen oder telefonisch an unser KSC (KundenServiceCenter) übermitteln unter der Rufnummer:

Telefon: 0385 / 5490 - 0.

(3) Für die zeitnahe Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir mindestens folgende Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des konkreten Sachverhaltes;
- Formulierung des Beschwerdeziels bzw. was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung Servicequalität, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die VR Bank Mecklenburg eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Die VR Bank Mecklenburg eG bestätigt den Eingang der Beschwerde unverzüglich und regelmäßig auf dem Weg des Eingangs (schriftlich, E-Mail, telefonisch, mündlich).

Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Diese Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontaktes mit dem Beschwerdeführer erfolgen.

(5) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Die VR Bank Mecklenburg eG strebt eine abschließende

Bearbeitung in einem Zeitraum von vier Wochen an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.

(6) Gibt die VR Bank Mecklenburg eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

3. Transparenz, Compliance und Meldung gemäß WpHG – Mitarbeiteranzeigeverordnung (MaAnzV)

Jede das Wertpapierdienstleistungs- und Depotgeschäft betreffende Reklamation bzw. Beschwerde wird - unabhängig vom genutzten Eingangsweg und angesprochenen Mitarbeiter - unverzüglich an die Beschwerdestelle weitergeleitet, die hierüber nach Prüfung des Einzelfalles den Vorstand, die Interne Revision und Compliance zeitnah unterrichtet. Nach Eingang der Beschwerde erfolgt die unverzügliche Prüfung, ob eine bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) anzeigepflichtige Kundenbeschwerde gemäß § 87 Abs. 1 WpHG (Wertpapierhandelsgesetz) i.V.m. Artikel 26 DeIVO (EU) 2017/565 vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) binnen 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde. Unabhängig hiervon erhält der Beschwerdeführer von der VR Bank Mecklenburg eG eine schriftliche Antwort. Sofern uns eine Klärung und Beantwortung innerhalb von vier Wochen nicht möglich sein sollte, erteilen wir eine Zwischennachricht.

4. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführer kostenfrei.

(2) Ein persönliches Gespräch ist immer noch der beste Weg, um Streit zu schlichten. Aber manchmal kommen Kunde und Bank allein nicht weiter. Dann hilft der Ombudsmann der genossenschaftlichen Volksbanken Raiffeisenbanken. Unsere VR Bank Mecklenburg eG ist dem Ombudsmannverfahren der genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken beigetreten. Die aktuellen Kontaktdaten und die Verfahrensordnung finden Sie über unsere Internetseite oder Sie fragen uns danach.

(3) Die vorliegenden Beschwerdemanagement-Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der VR Bank Mecklenburg eG veröffentlicht.