

# Grundsätze für das Beschwerdemanagement

## I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Da die Kundenzufriedenheit für den Erfolg unseres Hauses sehr wichtig ist, bearbeiten wir eingehende Kundenbeschwerden gewissenhaft und zügig. Mit der Beschwerde eines Kunden bekommen wir die Chance, Fehler oder Missstände zu beheben und Differenzen gleich zu klären.

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 Del VO (EU) 2017/565)

(1) Alle Mitglieder, Kunden und Nichtkunden können Beschwerde einlegen.

(2) Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Kunden zu lösen. Für die Bearbeitung und Auswertung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der VR Bank Nord eG zuständig. Beschwerden können sowohl elektronisch, schriftlich als auch mündlich an uns gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [info@VRBANKNORD.de](mailto:info@VRBANKNORD.de) geschickt werden.

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

VR Bank Nord eG  
Beschwerdemanagement  
Friedrich-Ebert-Straße 9  
24937 Flensburg

(3) Für die Bearbeitung von Beschwerden benötigen wir folgende Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Kunden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden).

(4) Bei komplexen Sachverhalten erhält der Kunde eine schriftliche Eingangsbestätigung. Ist die Bearbeitung der Beschwerde nicht zeitnah nach Beschwerdeeingang zu gewährleisten, erhält er einen Zwischenbescheid. Je nach Eingangskanal kann die Antwort telefonisch, per E-Mail bzw. schriftlich erfolgen. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Kunde keine gesonderte Eingangsbestätigung.

(5) Gibt die VR Bank Nord eG der Beschwerde des Kunden nicht vollständig statt, erhält der Kunde eine verständliche Begründung.

## III. Besonderheiten bei Beschwerden aus dem Wertpapiergeschäft

Nach der WpHG Ma AnzV besteht die Pflicht zur Anzeige von Beschwerden bei der BaFin (jede Äußerung eines Kunden im Zusammenhang mit der Anlageberatung). Nicht betroffen sind Beschwerden beispielsweise im beratungsfreien Geschäft oder Tätigkeiten im Back-Office oder technische Probleme in der Order-Erfassung.

## IV. Transparenz, Compliance und Meldung gem. WpHG Ma AnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Beschwerde wird - unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter - unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet.

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 sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde.

Unabhängig hiervon erhält der Kunde von uns eine in der Regel schriftliche Antwort.

## V. Informationspflicht nach VSBG

Nach §37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz nimmt die VR Bank Nord eG am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Die Informationspflicht entsteht dann, wenn eine sachliche (ablehnende) Entscheidung von uns vorliegt. Zur Erfüllung der Informationspflicht ist dem Kunden der Beileger „Informationsblatt zur außergerichtlichen Streitschlichtung“ (DG Verlag 196550) auszuhändigen bzw. zuzusenden.

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der VR Bank Nord eG besteht für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe zu wenden.

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR

Schellingstraße 4

10785 Berlin

Fax: 030-20211908

E-Mail: [Kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:Kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Auch die Verfahrensordnung ist dort erhältlich. Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108

53117 Köln

Zudem besteht in diesen Fällen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der VR Bank Nord eG einzulegen. Die VR Bank Nord eG wird Beschwerden in Textform, zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail beantworten.

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung bereit, die sogenannte OS-Plattform.

## VI. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.