

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Bank

Stand: 28.02.2022

1. Relevante Beschwerden

Beschwerde ist jede Äußerung einer Unzufriedenheit, die ein Kunde im Zusammenhang mit der Erbringung

- einer Wertpapier(neben)dienstleistung oder
- einer nach dem KWG oder dem ZAG beaufsichtigten Dienstleistung bzw. eines entsprechenden Geschäfts

an die Bank richtet.

Der Begriff Beschwerde muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf auch keiner bestimmten Form.

Wie bisher dürfte es ferner weiterhin irrelevant sein, ob der Kunde materielle Ansprüche geltend macht (z. B. Schadensersatzansprüche) und wenn ja, in welcher Höhe (d. h. es gibt keine Bagatellgrenzen), ob die Beschwerde berechtigt ist und ob der Beschwerde sofort abgeholfen werden kann (siehe entsprechend für die Pflicht zur Anzeige von Kundenbeschwerden die Anlageberatung betreffend bereits BVR-Rundschreiben vom 31. Juli 2012, Anlage 1, Blatt 22 f.). Damit gelten die aufsichtlichen Anforderungen an Kundenbeschwerden auch für sog. Reklamationen.

Zu Beschwerden zählen auch vorgerichtliche Anwaltsschreiben, ferner auch Beschwerden von Kunden, die diese direkt an das Beschwerdemanagement der VR BANK Dinklage-Steinfeld eG richten.

Für Beschwerden, die sich gegen Handlungen von Verbundunternehmen bzw. Dritte richten, die diese für die Bank erbracht haben, gelten ebenfalls die nachfolgenden Vorgaben. Entsprechendes gilt für Unterlassungen von Verbundunternehmen/Dritten, wenn das Verbundunternehmen/der Dritte für die Bank hätte tätig werden müssen.

Die nachfolgenden Grundsätze gelten für **Beschwerden von Kunden** (unabhängig, ob es sich beispielsweise (rechtlich) um Privatkunden, professionelle Kunden oder geeignete Gegenparteien bzw. Verbraucher oder Unternehmer bzw. (geschäftspolitisch) um Privat- oder Firmenkunden handelt). Sie gelten auch für Beschwerden von **potenziellen Kunden**. Soweit nachfolgend von Kunden gesprochen wird, sind damit auch potentielle Kunden gemeint.

Sofern (berechtigterweise) ein Dritter (gesetzlicher Vertreter, Bevollmächtigter) für den Kunden eine Beschwerde einreicht, gelten die nachfolgenden Ausführungen zu Kunden entsprechend für den Dritten.

2. Beschwerdemanagement vom Eingang der Beschwerde bis zur Information des Kunden über das Ergebnis der Prüfung

Jede Beschwerde ist unverzüglich aufzuzeichnen. Im Einzelnen gilt:

- Mündliche Beschwerden sind **über den Vorgang „Beschwerde erfassen“** zu dokumentieren
- Schriftliche Beschwerden werden **ebenfalls über den Vorgang „Beschwerde erfassen“** unverzüglich an das Beschwerdemanagement der VR BANK Dinklage-Steinfeld eG weitergeleitet
- über die e-Mail Adresse „posteingang@vr-bank-dinklage-steinfeld.de“ oder über das Kontaktformular auf unserer Homepage können Beschwerden in elektronischer Form eingereicht werden.

Die Beschwerden sind jeweils unverzüglich zu bearbeiten. Im Einzelnen gilt danach Folgendes:

Dem Kunden ist der Eingang seiner Beschwerde unverzüglich schriftlich oder elektronisch zu bestätigen. Die Bestätigung ist an der Beschwerdestelle aufzubewahren.

Zur notwendigen Information im Falle einer Bestätigung des Eingangs der Beschwerde siehe nachfolgend unter 3.

Der Fachbereich, gegen den sich die Beschwerde richtet, ist um eine Stellungnahme zu bitten. Der Beschwerdeführende erhält unverzüglich eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Gibt die VR BANK Dinklage-Steinfeld eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

Bei der Bearbeitung der Beschwerde ist eine umfassende Sachverhaltsaufklärung und – sofern Verstöße festgestellt werden – Ermittlung ihrer Ursachen anzustreben, um u. a. auch mögliche Defizite bei den organisatorischen Vorkehrungen zur Einhaltung der aufsichtlichen Anforderungen erkennen zu können. Der für die Bearbeitung der Beschwerde zugrunde gelegte Sachverhalt ist soweit wie möglich zu belegen (z. B. anhand von archivierten Dokumenten wie Abrechnungen, Verträge, Formulare o. Ä.).

Eine Beschwerde ist in angemessener Frist nach ihrem Eingang abschließend zu beantworten.

Sofern eine Beantwortung der Beschwerde nicht zeitnah möglich ist, ist der Kunde über die Gründe der Verzögerung zu informieren. Ferner ist dem Kunden im Rahmen dieser Zwischennachricht mitzuteilen, wann die Prüfung durch die Bank voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Die Zwischennachricht erfolgt in Papierform (Postversand) oder – im Falle des Vorliegens einer Vereinbarung zwischen der Bank und ihm – auf einem anderen dauerhaften Datenträger (Fax, Computerfax, ins elektronische Postfach eingestelltes pdf-Dokument, E-Mail). Die Zwischennachricht ist aufzubewahren.

Die abschließende Beantwortung der Beschwerde muss – im Anwendungsbereich des ZAG – in jedem Fall innerhalb von 35 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde erfolgen. Entsprechendes gilt grundsätzlich auch für alle übrigen Beschwerden.

Dem Kunden ist in Papierform (Postversand) oder – im Falle des Vorliegens einer Vereinbarung zwischen der Bank und ihm – auf einem anderen dauerhaften Datenträger (Fax, Computerfax,

ins elektronische Postfach eingestelltes pdf-Dokument, E-Mail) zu antworten. Die Antwort ist an der Zentralen Beschwerdestelle der VR BANK Dinklage-Steinfeld eG aufzubewahren. Zur Form bzw. dem Ort der Aufbewahrung der Vereinbarung mit dem Kunden zur Möglichkeit der Nutzung eines anderen dauerhaften Datenträgers siehe bereits vorstehend im Zusammenhang mit der Zwischennachricht.

Wird der Beschwerde des Kunden nicht oder nicht vollständig stattgegeben, ist der Kunde im Zusammenhang mit der (abschließenden) Beantwortung der Beschwerde über die Möglichkeit zu informieren, seine Beschwerde an eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung weiterleiten oder eine zivilrechtliche Klage einreichen zu können, und zwar in der Form, in der die Antwort erfolgen muss (siehe hierzu vorstehend). Die Information erfolgt jeweils mittels der aktuellen Fassung der „Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung“ (DG VERLAG, Art.-Nr. 196 550). Von jeder Fassung ist jeweils ein Exemplar unter Angabe, ab wann diese Fassung eingesetzt worden ist, an der Zentralen Beschwerdestelle aufzubewahren.

Die Kommunikation mit dem Kunden hat jeweils eindeutig/in klarer und in einfach verständlicher Sprache zu erfolgen.

3. Information über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden

Dem Kunden sind

- mit der Bestätigung des Eingangs seiner Beschwerde oder
- auf Nachfrage

eine Information über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden nachvollziehbar zur Verfügung zu stellen. Hierfür ist jeweils die aktuelle Fassung der „Information über unser Beschwerdemanagement“ zu verwenden. Zur Form dieser Information wird auf die unter 2. enthaltenen Vorgaben zur Form der Eingangsbestätigung verwiesen. Diese gilt für die vorstehende Information entsprechend.

Zum Erfordernis, mit dem Kunden eindeutig/in klarer und in einfach verständlicher Sprache zu kommunizieren, siehe bereits vorstehend unter 2.

Von jeder Fassung der o. a. Information ist jeweils ein Exemplar unter Angabe, ab wann diese Fassung eingesetzt worden ist, an der Zentralen Beschwerdestelle aufzubewahren.

4. Veröffentlichung über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden

Ferner muss das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden veröffentlicht werden. Hierfür ist die „Information über unser Beschwerdemanagement“ zu verwenden. Die Veröffentlichung erfolgt auf der Website der Bank.

5. Unentgeltlichkeit der Beschwerdebearbeitung

Für die Einreichung der Beschwerde einschließlich ihrer Bearbeitung wird dem Kunden kein gesondertes Entgelt in Rechnung gestellt.

Bearbeitungsvermerk

- Bestätigung (Genehmigung) der Grundsätze zum Beschwerdemanagement durch die Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung hat auf ihrer Sitzung am 21.02.2022 die vorstehenden Grundsätze genehmigt. Diese gelten bis auf Weiteres.

- Information der Mitarbeiter über die Grundsätze zum Beschwerdemanagement der VR BANK Dinklage-Steinfeld eG ist erfolgt.

Die Mitarbeiter der Bank wurden am 28.02.2022 per Lotos Notes informiert und um sofortige Beachtung gebeten.

Dinklage, im März 2022

VORSTAND

VR BANK Dinklage-Steinfeld eG