

Grundsätze zum Beschwerdemanagement

I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge anzubringen. Seit vielen Jahren haben wir diese Philosophie in der VR-Bank Landsberg-Ammersee eG verankert. Im Dialog mit unseren Mitgliedern und Kunden klären wir etwaige Unstimmigkeiten regional und direkt vor Ort. Wir haben daneben eine zentrale Beschwerdestelle eingerichtet und verschiedene Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. So stellen wir die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicher. Einen ergebnisoffenen Umgang und das kritische Auseinandersetzen mit dem uns zur Kenntnis gebrachten Sachverhalt sehen wir als Chance unsere Leistungen für Sie zu verbessern. Damit erreichen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung (nach Art. 26 Abs. 1 DelVO (EU) 2017/565)

(1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Mitglieder und Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der VR-Bank Landsberg-Ammersee eG zuständig (Beschwerdestelle und Hauptverantwortlicher Ansprechpartner gem. § 87 Abs. 1 WpHG). Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden senden Sie bitte an die E-Mail-Adresse info@vr-ll.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

VR-Bank Landsberg-Ammersee eG
Beschwerdemanagement
Ludwigstr. 162 - 164
86899 Landsberg am Lech

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Anliegens 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 vorhanden);

- Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die Bank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführer erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Ist dies nicht möglich, erhält er einen Zwischenbescheid. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Diese Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontaktes erfolgen.

(5) Gibt die VR-Bank Landsberg-Ammersee eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

III. Transparenz, Compliance und Meldung gem. WpHG/MaAnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenem Mitarbeiter – unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gemäß § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet, der hierüber Vorstand, Interne Revision und Compliance 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 sein sollte, erteilen wir in der Regel eine Eingangsbestätigung oder Zwischennachricht.

IV. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.