Information über unser Beschwerdemanagement

1 Einführung – unsere Philosophie

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Elektronische Beschwerden können an folgende E-Mail-Adresse übermittelt werden:

beschwerde@vr-shm.de

Schriftliche Beschwerden können an nachfolgende Adresse adressiert werden:

VR Bank Schleswig-Holstein Mitte
Beschwerdemanagement
Werner-von-Siemens-Str. 44-48
24783 Osterrönfeld

Mündliche Beschwerden können Sie in jeder unserer Filialen während der Öffnungszeiten abgeben.

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich in deutscher Sprache an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).

Für Ihre Beschwerde im Zusammenhang mit dem Kryptowertehandel können Sie das in der Anlage abgedruckte Muster verwenden. Ihre Beschwerde können Sie aber auch in anderer Form einreichen.

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. EMail-Adresse, ggf. Kontonummer)
- Beschwerdegrund
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung der 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 Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Bank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde, die zudem einen indikativen Zeitrahmen für die Entscheidung über die Beschwerde sowie die Kontaktadresse des zuständigen Beschwerdebearbeiters enthält. Sie erhalten zudem so zügig wie möglich die Mitteilung, ob Ihre Beschwerde zulässig ist oder nicht, und im letzteren Fall eine Mitteilung über die Gründe für die Unzulässigkeit.

Wir versuchen stets, über Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu entscheiden. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise der Kryptoverwahrerin ab. Wir halten Sie über alle weiteren Schritte, die wir zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde unternehmen, auf dem Laufenden. Berechtigte Nachfragen von Ihnen beantworten wir unverzüglich.

Die Beantwortung erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, spätestens aber innerhalb von drei Wochen nach Beschwerdeeingang. Beschwerden in Bezug auf die Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer werden nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantwortet. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende umgehend eine Antwort und entsprechend keine Eingangsbestätigung.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann wir über Ihre Beschwerde voraussichtlich entscheiden werden.

Sollte Ihre Beschwerde nicht vollständig und daher für uns nicht hinreichend verständlich sein, teilen wir Ihnen so zügig wie möglich mit, welche weiteren Informationen uns zur Beschwerdebearbeitung fehlen.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

Die gesamten Mitteilungen bei Krypto-Beschwerden ergehen schriftlich auf elektronischem Wege oder auf Ihren Antrag in Papierform.

4 Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie in den Datenschutzhinweisen, die auf unserer Homepage veröffentlicht sind.

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

(1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe

Die VR Bank Schleswig-Holstein Mitte eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der VR Bank Schleswig-Holstein Mitte eG besteht für Privatkunden sowie Firmenkunden die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe zu wenden. Näheres regelt die "Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe", die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform zum Beispiel mittels Brief, Fax oder E- Mail an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten.

Schlichtungsstelle beim BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
Fax: (030) 20 21-1639
E-Mail: schlichtung@bvr.de

(2) 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

Anhang:
- Muster für die Einreichung von Beschwerden im Kryptowertehandel

Anhang: Muster für die Einreichung von Beschwerden zum Kryptowertehandel

EINREICHEN EINER BESCHWERDE

(vom Kunden an den Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen zu übermitteln)

1.a ***Angaben zum Beschwerdeführer***

Nachname/Name des Rechtsträgers:

.....

Vorname:

.....

EUID oder, falls nicht vorhanden, nationale Registrierungs- oder ID-Nummer:

.....

Unternehmenskennung (falls vorhanden):

.....

Kundennummer (falls vorhanden):

.....

Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz):

.....

PLZ:

.....

Ort:

.....

Land:

.....

Tel.:

.....

E-Mail-Adresse:

.....

1.b ***Kontaktdaten (falls abweichend von 1.a)***

Nachname/Name des Rechtsträgers:

.....

Vorname:

.....

Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz):

.....

PLZ:

.....

Ort:

.....

Land:

.....

Tel.:

.....

E-Mail-Adresse:

.....

2.a ***Angaben zum gesetzlichen Vertreter (falls zutreffend) (Vollmacht oder anderes amtliches Dokument beifügen, das die Ernennung zum Vertreter belegt)***

Nachname/Name des Rechtsträgers:

.....

Vorname:

.....

Registrierungsnummer und LEI (falls vorhanden):

.....

Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz)

.....

PLZ:

.....

Ort:

.....

Land:

.....

Tel.:

.....

E-Mail-Adresse:

.....

2.b ***Kontaktdaten (falls abweichend von 2.a)***

Nachname/Name des Rechtsträgers:

.....

Vorname:

.....

Anschrift: Straße, Hausnummer, Etage (bei Unternehmen: Firmensitz)

.....

PLZ:

.....

Ort:

.....

Land:

.....

Tel.:

.....

E-Mail-Adresse:

.....

3. **Angaben zum Beschwerdeführer**

3.a ***Vollständige Angabe der Kryptowerte-Dienstleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht (d. h. Name des Anbieters von Kryptowerte-Dienstleistungen, Referenznummer der Kryptowerte-Dienstleistungen oder sonstige Verweise auf die relevanten Transaktionen usw.)***

.....

.....

.....

3.b ***Beschreibung des Beschwerdegegenstands***

.....

.....

.....

Fügen Sie bitte Unterlagen bei, die Ihre Darstellung stützen.

3.c ***Datumsangaben zu den Umständen, die zur Beschwerde geführt haben***

.....

.....

.....

3.d ***Beschreibung des entstandenen Schadens, Verlusts oder Nachteils (sofern zutreffend)***

.....

.....

.....

3.e ***Weitere Anmerkungen oder relevante Informationen (sofern zutreffend)***

.....

.....

.....

(Ort), den (Datum)

UNTERSCHRIFT

BESCHWERDEFÜHRER/GESETZLICHER VERTRETER DES BESCHWERDEFÜHRERS

Zur Verfügung gestellte Unterlagen (bitte die entsprechenden Kästchen ankreuzen):

( ) Vollmacht oder anderes amtliches Dokument als Nachweis für die Ernennung des Vertreters

( ) Kopie der Vertragsunterlagen der Anlagen, auf die sich die Beschwerde bezieht

( ) Sonstige Unterlagen, die die Beschwerde stützen:

.....

.....

.....