

## Kundeninformation/-Veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

### 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 (potentiellen) 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:

VR Bank Kitzingen eG  
Beschwerdestelle  
Luitpoldstraße 14, 97318 Kitzingen  
Telefon: 09321-915 300  
Email: mail@vrkt.de

##### 2.2. Form und Inhalt der Beschwerde

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

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

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

### 3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab.

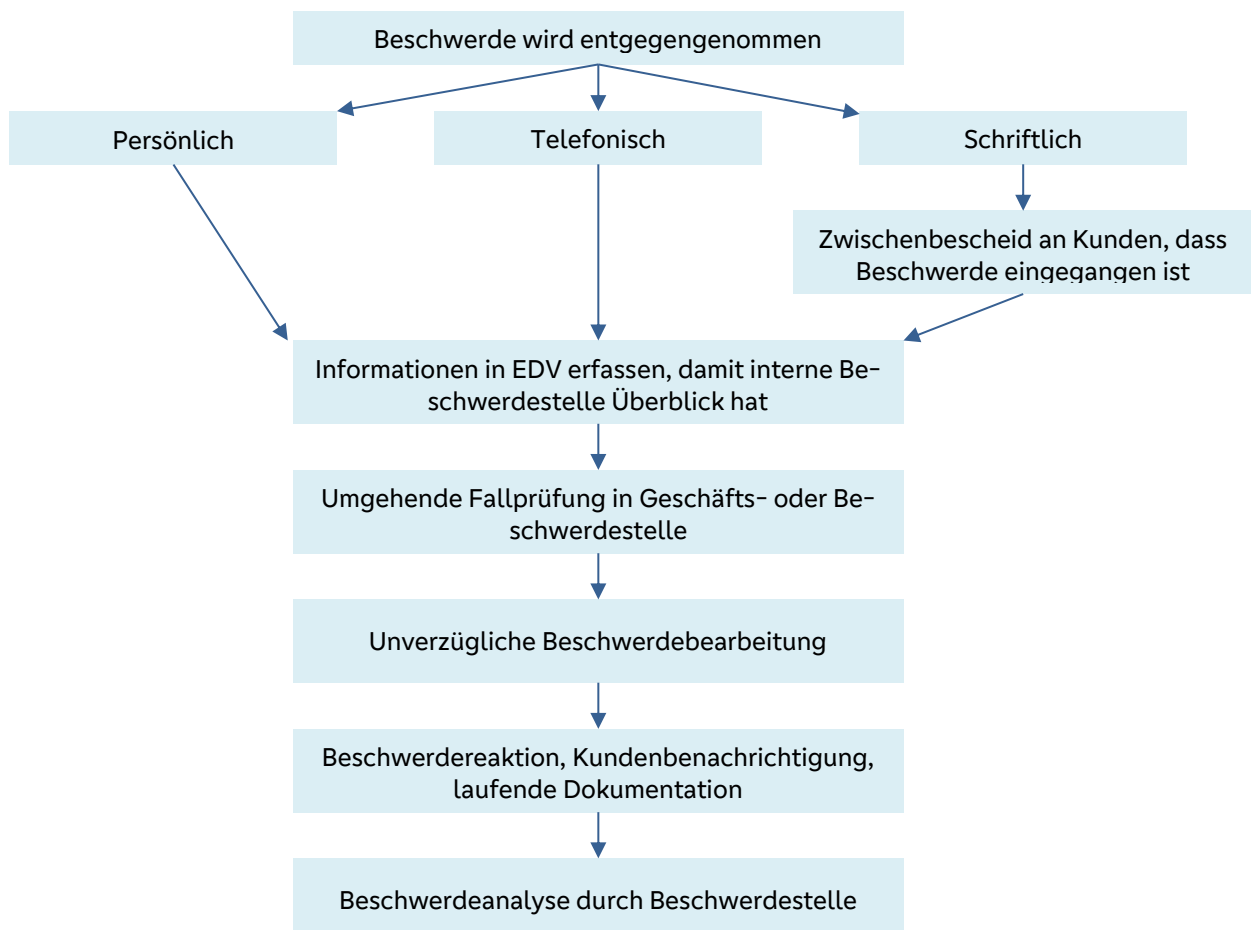
Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

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 die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

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

Weitere Informationen können sie dem Prozess der Beschwerdeabwicklung sowie der folgenden Beschreibung entnehmen:

#### 3.1. Prozess der Beschwerdeabwicklung:



### 3.2. Meldepflichtige Beschwerden

#### 3.2.1. Normale Beschwerden (nicht meldepflichtig an BaFin)

Beschwerden, die nicht im Zusammenhang mit Wertpapieren entstehen, aber auch im Rahmen der Anlageberatung vorkommen können.

Bsp.: Beschwerde über falsche Beratung bzgl. Spareinlage

#### 3.2.2. Wertpapierbeschwerden (nicht meldepflichtig an BaFin)

Beschwerden, die im Zusammenhang mit einem Wertpapier bestehen, aber nicht im Rahmen einer Anlageberatung entstehen.

Bsp.: Beschwerden bzgl. der Gestaltung von E-Brokerage, Depotgebühren

Die Regelungen des Beschwerdemanagements finden auch Anwendung für strukturierte Einlagen. Aufgrund der Sonderregelung zur Anzeige von Kundenbeschwerden gem. §87 Abs. 1 Satz 4 WpHG liegt allerdings keine Anlageberatung in Finanzinstrumenten vor und ist daher nicht meldepflichtig.

#### 3.2.3. Beschwerden der Anlageberatung (meldepflichtig an BaFin)

Ab 1. November 2012 muss bei der Beschwerdeaufnahme folgendes berücksichtigt werden: Handelt es sich bei der aufgenommenen Beschwerde um eine Beschwerde der Anlageberatung (bzgl. Finanzinstrumenten), so muss diese nach §34d WpHG (§34d Wertpapierhandelsgesetz- Einsatz von Mitarbeitern in der Anlageberatung, als Vertriebsbeauftragte oder als Compliance-Beauftragte) der BaFin gemeldet werden. Ob eine Beschwerde der Anlageberatung vorliegt, hat die Beschwerdstelle letztendlich festzulegen. Eine Beschwerde der Anlageberatung kann nur im Zusammenhang mit einem Wertpapier entstehen.

Bsp.: Vom Berater empfohlenes Wertpapier passt nicht zur Anlagestrategie des Kunden.

Weiterhin sind folgende Punkte zu beachten:

- meldepflichtig ist eine Beschwerde auch dann, wenn der Anlageberater, dem der Beschwerdesachverhalt zuzurechnen ist, nicht mehr für die Bank tätig ist bzw. aktuell nicht mehr in der Anlageberatung tätig ist
- Mehrere „Beschwerden“ bzgl. eines Vorfalls müssen nur einmal angezeigt werden.
- Keine Anzeigepflicht besteht für Beschwerden, die vom Kunden vor dem Stichtag 01. November 2012 erhoben werden
- Beschwerden, die auf einem Sachverhalt vor Inkrafttreten der Anzeigepflicht beruhen, jedoch nach dem 01. November erhoben werden, sind hingegen anzeigepflichtig
- Beschwerden bzgl. Sachverhalten vor dem 01. Juni 2012 zu Vermögensanlagen nach dem VermAnlG sind auch nach dem 01. November 2012 nicht meldepflichtig
- Beschwerden innerhalb der Sechs-Wochen-Frist, die denselben Berater betreffen, können in einer Meldung zusammengefasst werden.

#### **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 auf unsere Homepage unter folgendem Link:

<https://www.vr-dokumente.de/dsgvo/79190000/Datenschutzhinweise.pdf>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

#### **5. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung**

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Homepage unter folgendem Link einsehen.

<https://www.vrkt.de/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html>