

## Grundsätze für die Abwicklung von Beschwerden im Wertpapiergeschäft

Beschwerden können Sie auf folgenden Wegen an uns herantragen:

- persönlich vor Ort in der Geschäftsstelle  
Eine Übersicht unserer Geschäftsstellen finden Sie auf unserer Homepage  
[www.vbrbinvorpommern.de](http://www.vbrbinvorpommern.de)
- telefonisch über unser KundenServiceCenter  
Tel. 03834-547-0
- schriftlich per Brief  
Hauptstelle Greifswald  
Steinbeckerstraße 26  
17489 Greifswald
- schriftlich per E-Mail  
[posteingang@vbrbinvorpommern.de](mailto:posteingang@vbrbinvorpommern.de)
- schriftlich über unsere Homepage  
unter „Anregung und Kritik“

Um eine Beschwerde unverzüglich und gezielt bearbeiten zu können, benötigen wir von Ihnen möglichst vollständige Angaben. Das betrifft sowohl Ihre persönlichen Angaben (Name und Anschrift), als auch die aussagefähigen Angaben zum Gegenstand der Beschwerde.

Die Bank greift für das Wertpapier- und Depotgeschäft auf das im KundenServiceCenter (KSC) angesiedelte zentrale Qualitätsmanagement zurück.

Ableitend von unserem Qualitätsführeranspruch werden wir innerhalb von 6 Arbeitstagen auf Ihr Anliegen antworten. Wird die abschließende Klärung absehbar mehr Zeit in Anspruch nehmen, erhalten Sie einen aussagefähigen Zwischenbescheid.

Die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgt unter Einbeziehung des verantwortlichen Fachbereiches und des Compliance-Beauftragten.

Ergibt die Prüfung, dass eine anzeigepflichtige Beschwerde (vgl. WpHG § 87 Absatz 1 Satz 4 und WpHGMAAnzV-E §§ 7 und 8) vorliegt, erfolgt bei der BaFin die Anzeige der Beschwerde innerhalb von 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde in unserer Bank.

Ein persönliches Gespräch ist immer noch der beste Weg, um Streit zu schlichten. Aber manchmal kommen Kunde und Bank alleine nicht weiter. Dann hilft der Ombudsmann.

Das Ombudsmannverfahren bietet Ihnen die Möglichkeit, einen unabhängigen und neutralen Schlichter anzurufen. Die aktuellen Kontaktdaten finden Sie auf unserer Homepage über das Impressum.

Ihre Volksbank Raiffeisenbank eG