

Grundsätze der VR-Bank eG zu Beschwerden

1. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für uns als Genossenschaftsbank an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Daher haben wir bereits seit vielen Jahren eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Probleme zu beheben bzw. Fehler zu vermeiden. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Mitglieder, Kunden und potentielle Kunden, die von den Aktivitäten unserer VR-Bank eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Abteilung „Organisation – zentrale Beschwerdestelle“. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die VR-Bank eG gerichtet werden.

E-Mail-Adresse:

info@vr-bank-alzenau.de

Postadresse:

VR-Bank eG

-Zentrale Beschwerdestelle-

Hanauer Straße 13

63755 Alzenau

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

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, Kundennummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, welche Ziele mit der Beschwerde verfolgt werden (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die VR-Bank eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

- (4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort.
- (5) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Sofern die Bearbeitung länger dauert, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.
- (6) Gibt die VR-Bank eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, so erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

Weitere Beschwerdewege

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich alternativ an folgende Institutionen wenden:

Ombudsmann:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen
Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
E-Mail: info@bvr.de

BaFin:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn
E-Mail: poststelle@bafin.de

3. Sonstiges

- (1) Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Beschwerden in Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen werden der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, gemeldet.
- (2) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (3) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der VR-Bank eG (www.vr-bank-alzenau.de) veröffentlicht.