

## Grundsätze; 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 außergewöhnlichen 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 (Abteilung Organisation -zentrale Beschwerdestelle-) einzureichen:

E-Mail-Adresse:

[info@vr-bank-alzenau.de](mailto:info@vr-bank-alzenau.de)

Postadresse:

VR-Bank eG  
-Zentrale Beschwerdestelle-  
Hanauer Str. 13  
63755 Alzenau

Telefon:

06024/6726-12

## 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:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die VR-Bank eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

## 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.

## 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 unserer Homepage unter: <https://www.vr-bank-alzenau.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html> Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

## 5. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

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

Ombudsmann:

Kundenbeschwerdestelle bei Bundesverband der Deutschen  
Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR

Schellingstraße 4

10785 Berlin

E-Mail: [info@bvr.de](mailto:info@bvr.de)

BaFin:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Str. 108

53117 Bonn

E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

## 6. Sonstiges

Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Beschwerden im Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen werden der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht gemeldet.

Die Bearbeitung ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der VR-Bank eG ([www.vr-bank-alzenau.de](http://www.vr-bank-alzenau.de)) veröffentlicht.

Stand 24.09.2019