Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung der VR-Bank Bad Salzungen Schmalkalden eG

1. Einführung – unsere Philosophie

Unser Ziel ist es, Sie durch Service und Beratung zu begeistern.
Als moderne Genossenschaftsbank haben wir den Anspruch, uns stetig zu verbessern. Daher stehen wir neuen Ideen, Ihren Anregungen, Lob und Kritik aufgeschlossen gegenüber.
Sollten Sie einmal Grund zu einer Beschwerde haben, setzen sich unsere Vorstände und Kundenberater sowie das Zentrale Qualitätsmanagement (Kundenbeschwerdestelle) dafür ein, schnell und flexibel eine Lösung zu finden.

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 alternative Beschwerdewege.

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 Bad Salzungen Schmalkalden eG
Beschwerdemanagement
Pestalozzistraße 15, 36433 Bad Salzungen
Telefon: 03695 678-0
Fax: 03695 678-109
E-Mail: service@vrb-meinebank.de
Webseite: www.vrb-meinebank.de/beschwerde

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 Dienstleistern 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 unter https://www.vrb-meinebank.de/datenschutz.
Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5 Alternative Beschwerdewege

Wenn Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind, können Sie sich alternativ an folgende Institutionen richten:

Ombudsmann Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken Schellingstraße 4, 10785 Berlin E-Mail: info@bvr.de Internet: www.bvr.de	**BaFin** Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn E-Mail: poststelle@bafin.de Internet: www.bafin.de
Europäische Online-Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen (OS-Plattform): Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmern im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Diese Plattform erreichen Sie über den Link: https://ec.europa.eu/consumers/odr	

Stand: 01/2022