

## Information über unser Beschwerdemanagement

Stand: 15. März 2019

### 1. Einführung – unsere Philosophie

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, neben Anregungen und Lob auch Kritik äußern zu können. Wir haben daher ein Qualitäts- und Beschwerdemanagement eingerichtet und Maßnahmen zur Beschwerdebearbeitung vorgesehen. Ziel unseres Qualitäts- und Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenanliegen und -beschwerden sicherzustellen. Eingegangene Hinweise und Kritik werden ausgewertet, um Gutes weiter auszubauen und Probleme zu beheben. Damit wollen wir Ihre Kundenzufriedenheit steigern und die Verbindung zwischen Ihnen und Ihrer Bank festigen.

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 entweder bei Ihrem persönlichen Ansprechpartner in unserer Filiale oder bei folgender Stelle einzureichen:

VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen  
Vertriebsunterstützung  
Hauptstr. 186  
51465 Bergisch Gladbach  
Telefon 02202/1260  
Telefax 02202/126-9900  
Email [info@vrbankgl.de](mailto:info@vrbankgl.de)

Für elektronisch übermittelte Anliegen oder Beschwerden steht Ihnen das Kontaktformular auf unserer Internetseite unter folgendem Link zur Verfügung:

[www.vrbankgl.de/service/formular-center-allgemein/formular-fragen-anregungen-kritik.html](http://www.vrbankgl.de/service/formular-center-allgemein/formular-fragen-anregungen-kritik.html)

#### 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 vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrem Anliegen oder Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (falls vorhanden);
- Sofern Sie sich namens und im Auftrage einer anderen Person an die VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen wenden, 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 unter [www.vrbankgl.de/datenschutz](http://www.vrbankgl.de/datenschutz)  
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 [www.vrbankgl.de/streitschlichtung](http://www.vrbankgl.de/streitschlichtung) erhalten.