

Beschwerdemanagement-Grundsätze der VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen

I. Vorwort

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, aber auch um mögliche Probleme zu beheben. Damit wollen wir Ihre Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahrensweise

- (1) Alle Kunden und potentielle Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Kundenanliegen und -beschwerden verantwortlich ist die Vertriebsunterstützung der VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen, vertreten durch Herrn Uwe Knebel. Beschwerden und Hinweise können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen gerichtet werden. Hierzu stehen Ihnen folgende Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung:

Bitte wenden Sie sich an

- die Ihnen bekannten Ansprechpartner in unserer Geschäftsstelle vor Ort oder
- zentral an unsere Vertriebsunterstützung

VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen
Vertriebsunterstützung
Herr Uwe Knebel
Hauptstr. 186
51465 Bergisch Gladbach

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

<https://www.vrbankgl.de/service/formular-lob-kritik.html>

- (3) Grundsätzlich ist die Bearbeitung der Reklamation kostenfrei. Für die Bearbeitung Ihres Anliegen oder Ihrer Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
 - Beschreibung des Sachverhalts;
 - Formulierung des Begehrens bzw. die 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.
- (4) Wir setzen alles daran, Ihr Anliegen schnellstmöglich zu klären und zu beantworten. Sollte dies aufgrund der Komplexität des Sachverhaltes fallabschließend nicht zeitnah möglich sein, erhalten Sie von uns eine Eingangsbestätigung bzw. einen Zwischenbescheid.
- (5) Kommt die VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen Ihrem Anliegen oder Ihrer Beschwerde nicht vollständig nach, erhalten Sie eine verständliche Begründung von uns.
- (6) Diese Grundsätze zum Beschwerdemanagement wurden vom Compliance-Bereich der VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen geprüft. Ferner werden sie alljährlich wiederkehrend mit Blick auf Aktualität und Wirksamkeit überprüft.

III. Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeteiligung und zivilrechtliche Klage gemäß Art. 26 Abs. 5 MiFID II-DVO

Die VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen besteht für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontos für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen.

Die genauen Details hierzu finden Sie auf unserer Homepage unter dem Link: <https://www.vrbankgl.de/service/rechtliche-hinweise/impressum/ombudsmann>

Näheres regelt die „Verfahrensordnung für außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstr. 4, 10785 Berlin, Fax: 030 – 2021 1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

Ferner besteht nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten für Verbraucher die Möglichkeit, Streitigkeiten mit Unternehmen in Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Diese Plattform wird von der EU-Kommission eingerichtet und über den folgenden Link zugänglich gemacht: <http://ec.europa.eu/consumer/odr>