

## Beschwerdemanagement-Grundsätze

Unser Ziel ist es, jeden Kunden von unserer Beratungs- und Servicequalität zu überzeugen und stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen. Sollten Sie einmal Grund zu einer Beschwerde haben, setzen sich unsere Mitarbeiter in Service und Beratung sowie das Zentrale Qualitätsmanagement dafür ein, zeitnah eine angemessene Lösung zu finden. Als VR Bank Bayreuth-Hof eG haben wir den Anspruch uns stetig zu verbessern. Daher stehen wir neuen Ideen, Ihren Anregungen, Lob und Kritik aufgeschlossen gegenüber.

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.

### So erreichen Sie uns:

- In der **Filiale** vor Ort
- Über unseren **Kundenservice** unter  
09281 810 – 0, 0921 882-0 oder 03741 1207-0
- Über unsere **Beschwerde-Hotline** unter 09281 / 810 – 8882
- **Postanschrift:**  
VR Bank Bayreuth-Hof eG  
Qualitätsmanagement  
Hohenzollernring 31  
95444 Bayreuth
- **E-Mail:** [qm@vrbtho.de](mailto:qm@vrbtho.de)  
**Internet:** [www.vrbank-bayreuth-hof.de/qm](http://www.vrbank-bayreuth-hof.de/qm)

### Das benötigen wir:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Kontonummer, Produkt oder Serviceleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht
- den Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist
- Beschreibung des Sachverhalts
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (falls vorhanden; falls nicht erläutern Sie bitte die Sachlage so genau wie möglich)
- Beschreibung, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten.

### **So gehen wir vor:**

Nachdem Ihr Anliegen eingegangen ist, kümmern wir uns zeitnah um die Bearbeitung und melden uns mit dem Ergebnis bei Ihnen. Sollte es uns nicht möglich sein, die Beschwerde direkt zu klären, erhalten Sie zunächst eine Eingangsbestätigung.

Wir setzen uns mit dem geschilderten Sachverhalt objektiv und angemessen auseinander. Zudem versuchen wir 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. Für den Fall, dass wir für die Bearbeitung einen längeren Zeitraum benötigen, 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.

Mit unserem Antwortschreiben informieren wir Sie über das Ergebnis unserer Untersuchung und erläutern Ihnen gegebenenfalls, welche Korrekturmaßnahmen wir Ihnen vorschlagen bzw. eingeleitet haben.

### **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.vrbank-bayreuth-hof.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html](http://www.vrbank-bayreuth-hof.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html). Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

### **Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung:**

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Internetseite ([www.vrbank-bayreuth-hof.de](http://www.vrbank-bayreuth-hof.de)) unter unserem Impressum im Dokument „Ombudsmannverfahren“ erhalten. Bei Bedarf senden wir Ihnen diese auch gerne zu.

### **Das sollten Sie noch wissen:**

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

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite [www.vrbank-bayreuth-hof.de](http://www.vrbank-bayreuth-hof.de) veröffentlicht.

Aus Gründen der leichten Lesbarkeit bezeichnen wir Personengruppen in einer neutralen Form (Mitarbeiter, Kollegen), wobei wir immer sowohl weibliche als auch männliche Personen meinen.

Stand: Juli 2023