

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 außergerichtlichen 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 einzureichen:

VR-Bank Taufkirchen-Dorfen eG
Beschwerdemanagement
Landshuter Str. 4, 84416 Taufkirchen (Vils)
Tel.: 08084/88-0
Fax.: 08084/88-888
E-Mail: beschwerdemanagement@vr-bank-online.de

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 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.vr-bank-online.de im Bereich Datenschutz. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Ein persönliches Gespräch ist immer noch der beste Weg, um Streit zu schlichten. Aber manchmal kommen Kunde und Bank alleine nicht weiter. Dann hilft der Ombudsmann. Das Ombudsmannverfahren bietet Ihnen die Möglichkeit, einen unabhängigen und neutralen Schlichter anzurufen. So kann eine Klage vor den ordentlichen Gerichten in vielen Fällen vermieden werden.

Ombudsmann der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen
Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin

Ombudsmann für Investmentfonds

Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI
Bundesverband Investment und Asset Management e. V.
Unter den Linden 42
10117 Berlin

Schlichtungsstelle für Versicherungen

Verein Versicherungsombudsmann e. V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung
Kronenstraße 13
10052 Berlin