

Einführung – unsere Philosophie:

Unser Ziel ist es, Sie von unserer Beratungs- und Servicequalität zu überzeugen. Sollten Sie einmal Grund zu einer Beschwerde haben, setzen sich unsere Mitarbeiter in allen Bereichen dafür ein, zeitnah eine angemessene Lösung zu finden. Als Ihre Bank vor Ort haben wir den Anspruch uns stetig zu verbessern. Daher stehen wir neuen Ideen, Ihren Anregungen, Lob und Kritik aufgeschlossen gegenüber. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler und Probleme zu beheben.

Sie erreichen uns:

- In den Filialen vor Ort
- Über unser Kundendialogcenter unter 05531 1292-444 oder 05502 910-444
- Auf dem Postweg:
VR-Bank in Südniedersachsen eG
Beschwerdemanagement
Heinrich-Sohnrey-Str. 1
37127 Dransfeld
- Per E-Mail: info@vrbanksn.de
- Über das Kontaktformular: <https://www.vrbanksn.de/Feedback>

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)

So gehen wir vor:

Sollte es uns nicht möglich sein, Ihr Anliegen direkt zu klären, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung.

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.

Alternative Beschwerdewege:

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

Ombudsmann: Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR Schellingstraße 4 10785 Berlin E-Mail: info@bvr.de	BaFin: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Graurheindorfer Str. 108 53117 Bonn E-Mail: poststelle@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 Unternehmen 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>

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Weitere Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere www.vrbanksn.de/service/rechtliche-hinweise/impressum.html erhalten.

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.vrbanksn.de veröffentlicht.

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.vrbanksn.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.