

# Grundsätze der Beschwerdebearbeitung

## Vorbemerkung

Als genossenschaftliche Bank vor Ort haben wir den Anspruch, unsere Mitglieder und Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Insbesondere in solchen Fällen möchten wir jeden Kunden einladen, mit uns in Dialog zu treten.

Wir nehmen jedes Feedback ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, uns zu verbessern.

## 1. Beschwerdewege

- Beschwerdeannahme durch alle Mitarbeiter während der Geschäftszeiten
- Elektronisch:  
[www.vr-partnerbank.de](http://www.vr-partnerbank.de)  
Formular „Anregungen und Kritik“ im Bereich "Wir sind Deine Bank > Über uns"
- Postalisch:  
*VR PartnerBank eG  
Chattengau-Schwalm-Eder  
Qualitätsmanagement  
Rotenburger Str. 11  
34212 Melsungen*

## 2. Beschwerdeverfahren

Wir haben ein qualifiziertes Beschwerdemanagement eingerichtet, welches das Ziel verfolgt, Beschwerden in einem geordneten Ablauf im Sinne unserer Mitglieder und Kunden sowie potenziellen Kunden schnellstmöglich zu bearbeiten.

Unser Bestreben ist es, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten.

Bei Beschwerden, die nicht sofort vor Ort gelöst werden können, nimmt die zentrale Beschwerdestelle die weitere Bearbeitung der Beschwerde vor.

Im Rahmen des Beschwerdeverfahrens wird jeder Sachverhalt individuell geprüft, um die Ursache der Beschwerde ausführlich zu recherchieren und faire Lösungen zu finden.

Jeder Kunde erhält zeitnah eine Eingangsbestätigung sowie eine Abschlussbenachrichtigung auf dem vom Kunden gewünschten Kontaktweg. Sofern die Beschwerde noch nicht abschließend bearbeitet werden kann, erhält der Kunde einen Zwischenbescheid.

## 3. Erforderliche Angaben

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Anschrift, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die VR PartnerBank eG Chattengau-Schwalm-Eder wendet, benötigen wir eine entsprechende Vollmacht.

## 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 [vr-partnerbank.de](http://vr-partnerbank.de) unter dem Punkt Datenschutz. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

## **5. Möglichkeiten alternativer Streitbeilegungsverfahren**

### *(1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Finanzgruppe*

Die VR PartnerBank eG Chattengau-Schwalm-Eder nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der VR PartnerBank eG Chattengau-Schwalm-Eder besteht für Privatkunden sowie Firmenkunden die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe zu wenden. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volks- und Raiffeisenbanken BVR zu richten.

*Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin*

### *(2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)*

Sollte sich die Beschwerde auf einen möglichen Verstoß gegen gesetzliche Regelungen und Vorgaben beziehen, können Sie die Beschwerde auch direkt an die BaFin richten.

*Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn*

### *(3) Online-Streitbeilegung*

Die Plattform für Online-Streitbeilegung (OS) wird von der Europäischen Kommission bereitgestellt. Sie soll der Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern dienen. Die Beschwerdeführung ist unter folgendem Link möglich:

*<https://ec.europa.eu/consumers/odr>*

## **6. Sonstige Hinweise**

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Alle Beschwerden sowie die zu ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden aufgezeichnet und gemäß den gesetzlich vorgeschriebenen Fristen aufbewahrt.
- (3) Dieses Informationsblatt ist auf unserer Internetseite unter „Pflichtinformationen“ zu finden.