

Information über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für uns als Genossenschaftsbank an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Als VR-Bank in Südoldenburg 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 (potenziellen) Kunden und soll Ihnen Antworten darauf geben, wie und wo Sie sich beschweren können und wie unser Beschwerdeprozess abläuft. Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

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

So erreichen Sie uns:

- VR-Bank in Südoldenburg eG
Beschwerdemanagement
Hauptstr. 43
49681 Garrel
info@vrbank-suedoldenburg.de
- Telefonisch über unser KundenDialogCenter unter 04471 9690
- Mündlich in unseren Filialen vor Ort

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, Kundennummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die VR-Bank in Südoldenburg eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

So gehen wir vor:

Ihr Anliegen bearbeiten wir so zügig wie möglich. Sofern die Klärung des Sachverhalts nicht zeitnah erfolgen kann, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit ab, ob Dritte (wie beispielsweise unsere externen Dienstleister) einbezogen werden müssen. Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung innerhalb von drei Wochen an. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber im Rahmen einer Zwischeninformation in Kenntnis setzen. Gibt die VR-Bank in Südoldenburg eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, so erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

Alternative Streitbeilegungsverfahren:

Wenn Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind, können Sie sich an eine der folgenden Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung wenden.

- Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
Fax: 030-20211908
E-Mail: Kundenbeschwerdestelle@bvr.de
- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn
E-Mail: poststelle@bafin.de

Weitere Informationen können Sie über unsere Internetseite <https://www.vrbank-suedoldenburg.de/service/rechtliche-hinweise/impressum/ombudsmann.html> erhalten.

Das sollten Sie sonst noch wissen:

Die Bearbeitung von Beschwerden ist unentgeltlich.

Die vorliegende Kundeninformation wird in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite www.vrbank-suedoldenburg.de veröffentlicht.

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.

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 auf unserer Homepage. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Stand: Oktober 2023