

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 Mittlere Oberpfalz eG
Beschwerdemanagement
Schwaigerstr. 3
92421 Schwandorf
E-Mail: info@vr-mio.de

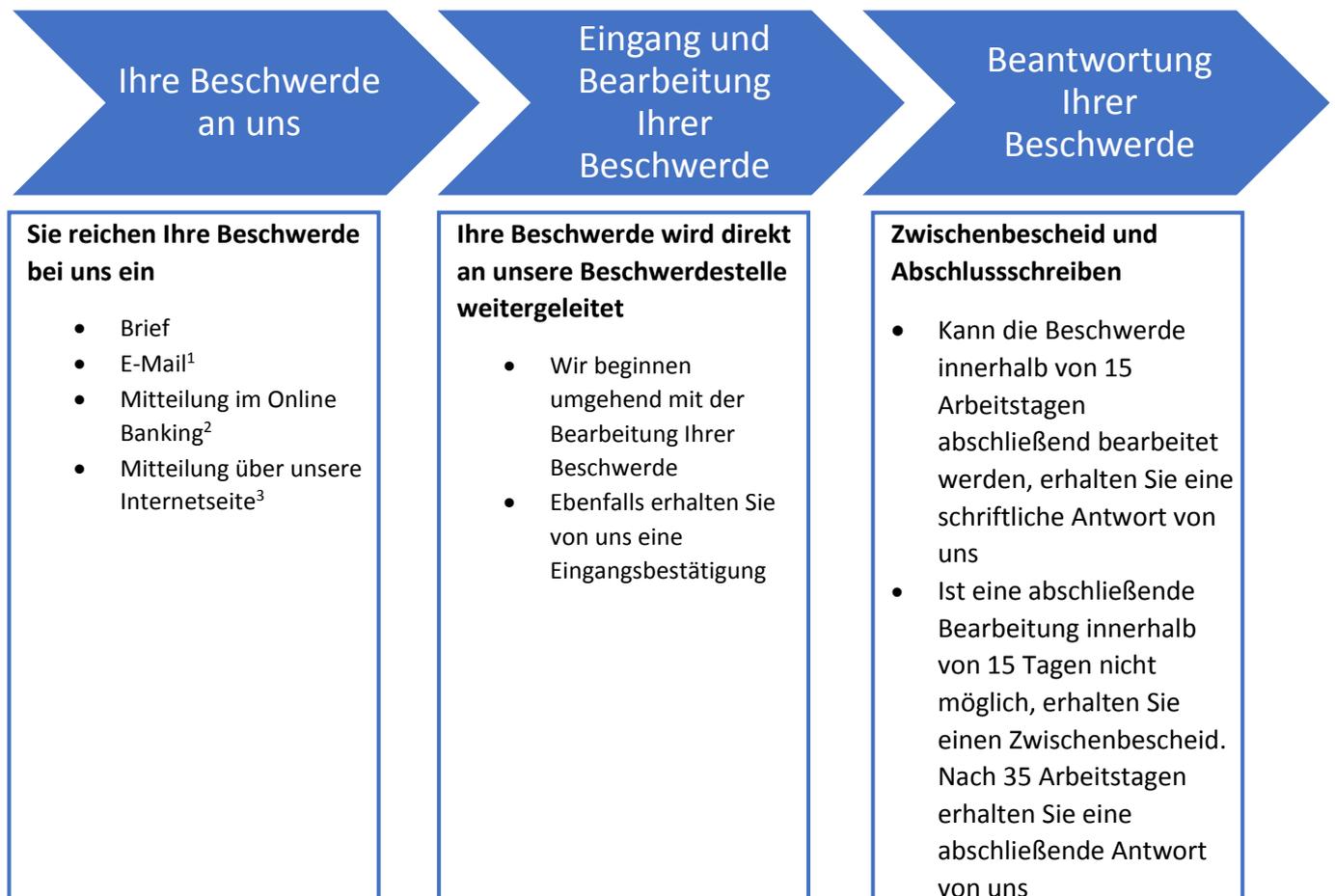
2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

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);
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Bank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens



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 <http://www.vr-mio.de/datenschutz>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Internetseite <https://www.vr-mio.de/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html> erhalten.

- 1 Um eine eindeutige Identifizierung des Einreichers zu gewährleisten, muss die E-Mail-Adresse bei uns gespeichert sein. Wir werden Sie ggf. noch vor der Bearbeitung telefonisch kontaktieren, um eine korrekte Zuordnung zu gewährleisten.
- 2 Die Mitteilung wurde von Ihnen mit einer TAN autorisiert (Login-Bereich OnlineBanking).
- 3 Um eine eindeutige Identifizierung des Einreichers zu gewährleisten, werden wir Sie ggf. noch vor der Bearbeitung telefonisch kontaktieren, um eine korrekte Zuordnung zu gewährleisten.