

Information über unser Beschwerdemanagement

Einführung – unsere Philosophie

Langfristige Beziehungen auf der Basis von gegenseitigem Vertrauen sind uns wichtiger als kurzfristige wirtschaftliche Erfolge. Deshalb haben wir stets ein offenes Ohr für Ihre Anregungen, Ihre Wünsche und Ihre Bedürfnisse. Wir wollen Sie in allen Belangen des Bankgeschäfts bestmöglich betreuen und genossenschaftlich beraten.

Ganz gleich, ob wir einen Fehler gemacht haben, ein Missverständnis vorliegt oder Sie andere Erwartungen an uns hatten – bitte sprechen Sie uns an. Ihre Wahrnehmung und Ihre offenen Worte geben uns die Möglichkeit, nach einer Lösung für Ihr Anliegen zu suchen. Wir betrachten dies als Chance, die Qualität unserer Services laufend zu verbessern.

Es ist unser konstantes Bestreben auch auf diesem Weg die Qualität der von unserer Bank erbrachten Dienstleistungen zu erhalten und zu verbessern. Seit vielen Jahren ist somit das Beschwerdemanagement ein fester Bestandteil unserer Qualitätssicherung.

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.

So erreichen Sie uns

In diesem Sinne ist es uns wichtig, von Ihrem Anliegen Kenntnis zu erlangen. Ob wir diese Kenntnis in Form einer Beschwerde, Anregung oder Mitteilung erlangen, ist sekundär. In allen Fällen erfahren wir von einem möglichen Problem und erhalten damit die Chance, dieses einer Lösung zuzuführen oder auch nur Missverständnisse auszuräumen.

Es bleibt Ihnen überlassen, in welcher Form Sie uns eine Beschwerde, Anregung oder Mitteilung zur Kenntnis bringen. Beschwerden können daher bei uns mündlich oder schriftlich unter Verwendung aller Kommunikationsmittel eingebracht werden. Wir benötigen von Ihnen Ihre Kontaktdaten, die Beschreibung des Sachverhalts und was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten, ggf. Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen.

Es ist Ihnen freigestellt, an wen Sie eine Beschwerde richten. Aus unserer Erfahrung empfehlen wir Ihnen sich an den zuständigen Berater zu wenden. In aller Regel kann aufgrund der dort bekannten geschäftlichen Abläufe und des für den Beschwerdefall relevanten Sachverhalts am raschesten und effizientesten geholfen werden. Ihr Betreuer wird die Beschwerde so rasch als möglich erledigen und Sie darüber informieren.

Daneben steht Ihnen das Beschwerdemanagement unserer Bank immer zur Verfügung. Sie erreichen uns per E-Mail unter pf-qualitaetsmanagement@vrbanking.de sowie unter

VR Bank Dreieich-Offenbach eG
- Beschwerdemanagement -
Offenbacher Straße 2
63303 Dreieich

So geht es weiter

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 unserer externen Dienstleister ab.

Das Qualitätsmanagement der VR Bank Dreieich-Offenbach eG überprüft jeden Vorgang eingehend und ist um zeitnahe Lösung bemüht. 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.

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 auf unserer Homepage unter

<https://www.vrbanking.de/datenschutz.html>.

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Schlichten statt richten

Ein persönliches Gespräch ist immer noch der beste Weg, um Streit zu schlichten. Aber manchmal kommen Kunde und Bank alleine nicht weiter.

Die VR Bank Dreieich-Offenbach eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit uns besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen.

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung erhalten Sie über unsere Homepage unter

<https://www.vrbanking.de/service/rechtliche-hinweise/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html>.

Beschwerden im Zusammenhang mit Zahlungsdiensten

Der Gesetzgeber beschreibt hier, dass diese Beschwerden innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde zu beantworten sind. Ist dieses nicht möglich, so ist ein vorläufiges Antwortschreiben zu erstellen. Die endgültige Antwort darf in keinem Fall später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde erfolgen.