VR-Bank Würzburg

Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung
Stand: 02.01.2025

1. Einführung

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 (potenziellen) 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 weitere Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

2. Wo können Sie sich beschweren?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde postalisch bei folgender Stelle einzureichen:

Volksbank Raiffeisenbank Würzburg eG
- Beschwerdemanagement -
Theaterstraße 28
97070 Würzburg

Alternativ können Sie Ihre Beschwerde auch per E-Mail an beschwerde@vr-bank-wuerzburg.de einreichen.

3. Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten.
Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben:
- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten
- Kopie von Unterlagen, die Ihr Anliegen belegen (sofern vorhanden).

4. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.
Kann Ihre Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, so erhalten Sie an Stelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort.
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 Dienstleistern ab.
Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von vieri 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.
Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675c bis 676c BGB oder Artikel 248 EGBGB sind innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Beschwerdeeingang zu beantworten.
Sollte uns in Ausnahmefällen eine Antwort innerhalb dieser Frist nicht möglich sein, werden wir Sie über die Gründe und die voraussichtlich noch benötigte Bearbeitungsdauer informieren. Eine abschließende Antwort erhalten Sie spätestens 35 Arbeitstage nach Beschwerdeeingang.

VR-Bank Würzburg

5. 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 www.vr-bank-wuerzburg.de/datenschutz.
Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

6. Weitere Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

- **Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe:**

Wir nehmen am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Kundinnen und Kunden sowie alle, die nicht Kundin oder Kunde bei uns sind, aber auch Institutionen können sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe wenden. Das regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die Sie auf Wunsch von uns bekommen. Ihre Beschwerde richten Sie per Brief oder E-Mail an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. (BVR):

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen
Volksbank und Raiffeisenbanken – BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

- **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin):**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Schlichtungsstelle
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

- Europäische Kommission:

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Onlinestreitbeilegung bereit, die sogenannte OS-Plattform. Ihre Beschwerde reichen Sie online unter folgendem Link ein: https://ec.europa.eu/consumers/odr.
Schließlich besteht auch die Möglichkeit, etwaige Ansprüche gegen die Volksbank Raiffeisenbank Würzburg eG gerichtlich geltend zu machen