VR Bank im südlichen Franken eG

Information über unser Beschwerdemanagement
Stand 15. November 2026

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 zu Ihrer vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns in diesem Fall 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 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 im südlichen Franken eG
Beschwerdestelle
Luitpoldstraße 13
91781 Weißenburg
09141/970-0
Beauftragtenwesen@vr-sf.de

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich in deutscher Sprache an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).

Für Ihre Beschwerde im Zusammenhang mit dem Kryptowertehandel können Sie das in der Anlage abgedruckte Muster verwenden. Ihre Beschwerde können Sie aber auch in anderer Form einreichen.

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Name, Adresse, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschwerdegrund;
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde erfolgt kostenlos.

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde, die zudem einen indikativen Zeitrahmen für die Entscheidung über die Beschwerde sowie die Kontaktadresse des zuständigen Beschwerdebearbeiters enthält. Sie erhalten zudem so zügig wie möglich die Mitteilung, ob Ihre Beschwerde zulässig ist oder nicht, und im letzteren Fall eine Mitteilung über die Gründe für die Unzulässigkeit.

Wir versuchen stets, über Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu entscheiden. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise der Kryptoverwahrerin ab. Wir halten Sie über alle weiteren Schritte, die wir zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde unternehmen, auf dem Laufenden. Berechtigte Nachfragen von Ihnen beantworten wir unverzüglich.

Die Entscheidung erfolgt grundsätzlich spätestens zwei Monate nach dem Eingang Ihrer Beschwerde. Grundsätzlich streben wir aber eine Entscheidung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

Sollte dies im Einzelfall 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 wir über Ihre Beschwerde voraussichtlich entscheiden werden.

Sollte Ihre Beschwerde nicht vollständig und daher für uns nicht hinreichend verständlich sein, teilen wir Ihnen so zügig wie möglich mit, welche weiteren Informationen uns zur Beschwerdebearbeitung fehlen.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

Die gesamten Mitteilungen ergehen schriftlich auf elektronischem Wege oder auf Ihren Antrag in Papierform bzw. mündlich.