VR-Bank
Altenburger Land eG

Kundeninformation/-veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Information über unser Beschwerdemanagement[1]

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 (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 Altenburger Land eG
Beschwerdemanagement
Altenburger Str. 13
04626 Schmölln

Elektronisch können Sie Beschwerden an beschwerde@vrbank-altenburgerland.de senden.

Für mündliche Beschwerden stehen unsere Mitarbeiter am Service, die Berater oder unser Kunden-ServiceCenter unter 034491 - 680 (Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr) zur Verfügung.

[1] In Umsetzung von BT 12.1.3, Tz. 6 und 7 MaComp und Tz. 19 und 20 MaBeMa.

© VR-Bank Altenburger Land eG, 22.05.2025

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:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. Kontonummer und ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhalts sowie eine Formulierung des Wunsches, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit, Ersatz eines etwaigen Schadens)
- sofern vorhanden, Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

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 unseren externen Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von 10 Bankarbeitstagen 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, spätestens nach 10 Bankarbeitstagen, eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

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 in der Datenschutzerklärung auf unserer Internetseite in folgendem Dokument: https://www.vrbank-altenburgerland.de/datenschutzhinweise

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gern zu.

5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Neben den beschriebenen Kontaktwegen zu uns, können sich Kunden auch an eine außergerichtliche Schlichtungsstelle wenden. Informationen hierzu erhalten Sie auf unserer Internetseite in folgendem Dokument: https://www.vrbank-altenburgerland.de/streitschlichtung

© VR-Bank Altenburger Land eG, 22.05.2025