

Kundeninformation/-Veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Stand: 12. November 2021

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?

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der VR-Bank Main-Rhön eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Mündliche Beschwerden richten Sie bitte an Ihren Ansprechpartner vor Ort oder telefonisch unter der Rufnummer 09721/7186-0.

Elektronisch übermittelte Beschwerden senden Sie bitte an die E-Mail-Adresse beschwerde@vr-bank-mr.de.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

VR-Bank Main-Rhön eG
Beschwerdemanagement
Felix-Wankel-Str. 5
97526 Sennfeld

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 bzw. welche Ziele mit der Beschwerde verfolgt werden (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen);
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden);
- eine Vertretungsberechtigung sofern Sie für eine andere Person handeln.

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 drei Wochen an.

Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, 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.

Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

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 auf unserer Internetseite www.vr-bank-mr.de unter der Rubrik „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 www.vr-bank-mr.de unter der Rubrik „AGB → Streitbeilegungsverfahren“ erhalten.

6 Sonstiges

Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Beschwerden in Zusammenhang mit der Anlageberatung in Finanzinstrumenten sind von uns der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, zu melden.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und hier auf dieser Seite veröffentlicht.

Ihre
VR-Bank
Main-Rhön eG