zurBank.de
Weil Vertrauen Nähe braucht.

Kundeninformation/-Veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung
Stand: Oktober 2026

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 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?

Telefonisch
+49 89 444565-0

Per Post
VR Bank München Land eG
Beschwerdemanagement
Bahnhofstraße 24
82041 Oberhaching

Online
www.zurBank.de/beschwerde

Per E-Mail
beschwerden@vrbml.de

VR Banking App

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

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 beispiels-weise der Kryptoverwahrerin ab.

Grundsätzlich streben wir aber eine Entscheidung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

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.

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 wer-den.

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.

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 unter zurBank.de/datenschutz. Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5. Hinweise Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere zurBank.de/beschwerde erhalten.

Anhang:

- Muster für die Einreichung von Beschwerden im Kryptowertehandel

6. Anhang

EINREICHEN EINER BESCHWERDE

(vom Kunden an den Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen zu übermitteln)

1.a Angaben zum Beschwerdeführer

Nachname/Name des Rechtsträgers:

.....

Vorname:

.....

EUID oder, falls nicht vorhanden, nationale Registrierungs- oder ID-Nummer:

.....

Unternehmenskennung (falls vorhanden):

.....

Kundennummer (falls vorhanden):

.....

Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz):

.....

PLZ:

.....

Ort:

.....

Land:

.....

Tel.:

.....

E-Mail-Adresse:

.....

1.b Kontaktdaten (falls abweichend von 1.a)

Nachname/Name des Rechtsträgers:

. . . . . .

Vorname:

. . . . . .

Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz):

. . . . . .

PLZ:

. . . . . .

Ort:

. . . . . .

Land:

. . . . . .

Tel.:

. . . . . .

E-Mail-Adresse:

. . . . . .

2.a Angaben zum gesetzlichen Vertreter (falls zutreffend) (Vollmacht oder anderes amtliches Dokument beifügen, das die Ernennung zum Vertreter belegt)

Nachname/Name des Rechtsträgers:

. . . . . .

Vorname:

. . . . . .

Registrierungsnummer und LEI (falls vorhanden):

. . . . . .

Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz)

. . . . . .

PLZ:

.....

Ort:

.....

Land:

.....

Tel.:

.....

E-Mail-Adresse:

.....

2.b Kontaktdaten (falls abweichend von 2.a)

Nachname/Name des Rechtsträgers:

.....

Vorname:

.....

Anschrift: Straße, Hausnummer, Etage (bei Unternehmen: Firmensitz):

.....

PLZ:

.....

Ort:

.....

Land:

.....

Tel.:

.....

E-Mail-Adresse:

.....

3. Angaben zum Beschwerdeführer

3.a Vollständige Angabe der Kryptowerte-Dienstleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht (d. h. Name des Anbieters von Kryptowerte-Dienstleistungen, Referenznummer der Kryptowerte-Dienstleistungen oder sonstige Verweise auf die relevanten Transaktionen usw.)

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

3.b Beschreibung des Beschwerdegegenstands

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Fügen Sie bitte Unterlagen bei, die Ihre Darstellung stützen.

3.c Datumsangaben zu den Umständen, die zur Beschwerde geführt haben

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

3.d Beschreibung des entstandenen Schadens, Verlusts oder Nachteils (sofern zutreffend)

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

3.e Weitere Anmerkungen oder relevante Informationen (sofern zutreffend)

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

_____

Ort, Datum

_____

Unterschrift

Beschwerdeführer/gesetzlicher Vertreter des Beschwerdeführers

Zur Verfügung gestellte Unterlagen (bitte die entsprechenden Kästchen ankreuzen):

Vollmacht oder anderes amtliches Dokument als Nachweis für die Ernennung des Vertreters ☐

Kopie der Vertragsunterlagen der Anlagen, auf die sich die Beschwerde bezieht ☐

Sonstige Unterlagen, die die Beschwerde stützen: ☐

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .