

# **Information über unser Beschwerdemanagement**

## **1 Einführung – unsere Philosophie**

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen. Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns im Mittelpunkt.

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.

Um Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern, haben wir eine zentrale Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Damit verfolgen wir das Ziel, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen.

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 ist die zentrale Beschwerdestelle der VR Bank Bamberg-Forchheim eG Volks- Raiffeisenbank verantwortlich.

Zur Einreichung Ihrer Beschwerde an die zentrale Beschwerdestelle stehen Ihnen verschiedene Kommunikationswege zur Verfügung:

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

[beschwerdestelle@vrbank-bafo.de](mailto:beschwerdestelle@vrbank-bafo.de)

adressiert werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

VR Bank Bamberg-Forchheim eG Volks- Raiffeisenbank  
Beschwerdestelle  
Willy-Lessing-Str. 2  
96047 Bamberg

## 2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich, mündlich in den Geschäftsräumen der Bank oder telefonisch während den Geschäftszeiten der Bank (Tel. 0951/862-0) an uns richten (unsere Kontaktdaten siehe auch 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, etc.)
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).
- Sofern Sie sich als Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

## 3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet erledigt werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits 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 Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei 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.

#### **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 [www.vrbank-bamberg-forchheim.de/datenschutz](http://www.vrbank-bamberg-forchheim.de/datenschutz) als PDF-Datei „Datenschutzhinweise“ zum Download. 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 im Impressum unter „Aufsicht“ oder im Bereich Pflichtinformationen unter „Schlichtungsstellen“ 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 Informationen werden in regelmäßigen Abständen überprüft und hier veröffentlicht.

Der Vorstand der VR Bank Bamberg-Forchheim eG

Ausgabe 03/2019