

# Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung<sup>1</sup>



Stand: 01.07.2020

## 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 die 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 eG  
Zentrales Beschwerdemanagement  
Lindenstr. 5  
40789 Monheim am Rhein

Oder alternativ über unsere Homepage [www.vrbankeg.de](http://www.vrbankeg.de) (Auswahlpunkt Kontakt – Lob und Anregung).

### 2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

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

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

- Ihre Kontaktdaten (Name, Vorname, Adresse, ggf. Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Konto- oder Depotnummer);

---

<sup>1</sup> In Umsetzung von BT 12.1.3, Tz. 6 und 7 MaComp und Tz. 19 und 20 MaBeMa.

- Kurze Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden bzw. notwendig).

### 3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Bei aufwändigen Rechercharbeiten im Zusammenhang mit Ihrer Beschwerde erhalten Sie zunächst eine Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde. Andernfalls erhalten Sie direkt einen Antwortbrief auf Ihre 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 vier Wochen nach Eingang Ihrer Beschwerde 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 auf unserer Internetseite unter <https://www.vrbankeg.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

### 5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Die VR Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der VR Bank eG besteht für Privatkunden und Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontos für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen.

Die genauen Details hierzu finden Sie auf unserer Homepage unter dem Link:

[www.vrbankeg.de/Aussergerichtliches\\_Streitschlichtungsverfahren](http://www.vrbankeg.de/Aussergerichtliches_Streitschlichtungsverfahren)

Näheres zum Streitbeilegungsverfahren regelt die „Verfahrensordnung für außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die wir Ihnen auf Wunsch gerne zur Verfügung stellen. Die Beschwerde ist in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesver-

band der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstr. 4, 10785 Berlin, Fax: 030 – 2021 1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung für diesen Verfahrensweg ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

Ferner besteht nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ab dem 9. Januar 2016 für Verbraucher die Möglichkeit, Streitigkeiten mit Unternehmen in Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Diese Plattform wird von der EU-Kommission eingerichtet und über den folgenden Link zugänglich gemacht: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Außerdem besteht ferner die grundsätzliche Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.