

Präambel

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Grundsätzlich verstehen wir Reklamationen als Ansporn zur Verbesserung unserer Service- und Beratungsqualität. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Wir begreifen es als Chance, Schlussfolgerungen für das gesamte Unternehmen abzuleiten und die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherzustellen.

Umgang

Reklamation nehmen wir mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich entgegen. Sie als Kunde entscheiden, auf welchem Weg Sie Ihre Reklamation der Beschwerdestelle vortragen möchten.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:
VR Bank eG - Abteilung Beschwerdemanagement
Lindenstr. 5
40789 Monheim am Rhein

Eingehende Beschwerden werden vom entgegennehmenden Mitarbeiter unverzüglich an die verantwortlichen Mitarbeiter weitergeleitet.

Die Beschwerdenabteilung entscheidet eigenverantwortlich, ob zur Bearbeitung der vorliegenden Reklamation die Abteilung selbst tätig wird, der zugeordnete Kundenberater oder der jeweilige Regionalmarktleiter oder Bereichsleiter zur abschließenden Klärung mit einbezogen wird. Im Zweifelsfall entscheidet der zuständige Vorstand, durch wen ein Reklamationsfall abschließend zu bearbeiten ist.

Grundsätzlich ist die Bearbeitung von Reklamationen kostenfrei. Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. Emailadresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte
- Ggf. Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen

Nach Eingang der Beschwerde erstellt die VR Bank eG ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde, kann die Reklamation zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits anstelle der Eingangsbestätigung ein entsprechendes Antwortschreiben zum Beschwerdevorgang. Anderenfalls erfolgt eine Antwort je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeingangs.

Hauptverantwortlicher Ansprechpartner

Hauptverantwortliche für das zentrale Reklamationsmanagement in der VR Bank eG ist Frau Michelle Lietz. Herr Thomas Eckers ist verantwortlich für den Bereich „Mitarbeiter für den Schutz von Kundenfinanzinstrumenten“.

Ein hausinternes Gremium ist gemäß Wertpapierhandelsgesetz (WpHG), für die Einhaltung der Product-Governance-Standards der VR Bank eG verantwortlich. Die Überwachung dieses Product-Governance-Standards obliegt dem Compliance-Bereich.

Das WpHG verpflichtet Wertpapierdienstleistungsunternehmen zur Einrichtung eines ordnungsgemäßen Beschwerdemanagements. Konkret wird verlangt, dass transparente und wirksame Verfahren für eine angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden durch Privatkunden vorgehalten werden. Jede Reklamation und die zur ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen sind zu dokumentieren.

Unser übergeordnetes Ziel ist dabei, die Kundenzufriedenheit in höflicher und sachlicher Weise wiederherzustellen. Wir nehmen jede Reklamation ernst, denn sie beinhaltet für uns Chancen, unser tägliches Handeln erneut zu prüfen und ggf. zu optimieren.

Transparenz und Meldungen gemäß WpHG-Mitarbeiteranzeigeverordnung

Jede Reklamation, die das Wertpapiergeschäft betrifft, wird unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gemäß WpHG gemeldet.

Nach Erhalt dieser Reklamation wird geprüft, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen der gesetzlichen Frist.

Diese Grundsätze zum Beschwerdemanagement wurden vom Compliance-Bereich der VR Bank eG geprüft. Ferner werden sie alljährlich wiederkehrend mit Blick auf Aktualität und Wirksamkeit überprüft.

Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeteiligung und zivilrechtliche Klage gemäß Art. 26 Abs. 5 MiFID II-DVO

Die VR Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der VR Bank eG besteht für Privatkunden, 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

Näheres regelt die „Verfahrensordnung für außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstr. 4, 10785 Berlin, Fax: 030 – 2021 1908, E-Mail: 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. Verfahrensordnung 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 Unternehmern 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 die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.