

Beschwerdemanagement-Grundsätze der VR Bank Neuburg-Rain eG

I. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden wird für uns großgeschrieben. Um Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern, haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Damit verfolgen wir das Ziel, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler zu beheben bzw. Fehler zu vermeiden. Damit wollen wir Ihre Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Mitglieder, Kunden und potentielle Kunden, die von den Aktivitäten der VR Bank Neuburg-Rain eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Neutrale Beschwerdestelle der VR Bank Neuburg-Rain eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

info@vr-nr.de

adressiert werden. Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

VR Bank Neuburg-Rain eG
Neutrale Beschwerdestelle
Luitpoldstraße 70
86633 Neuburg a. d. Donau

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, welche Ziele mit der Beschwerde verfolgt werden (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführende erhält bei schriftlich oder elektronisch eingereichten Beschwerden eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort.

(5) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Die Bank strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von einem Monat an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführende einen Zwischenbescheid.

(6) Gibt die VR Bank Neuburg-Rain eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

III. Weitere Beschwerdewege zur Beilegung von Streitigkeiten

(1) Ombudsmann der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken

Die VR Bank Neuburg-Rain eG nimmt am Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der VR Bank Neuburg-Rain eG besteht für Privatkunden sowie Firmenkunden die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe zu wenden. Näheres regelt die "Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe", die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform zum Beispiel mittels Brief, Fax oder E-Mail an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR zu richten.

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR

Schellingstraße 4

10785 Berlin

Telefax: (0 30) 2021 1908

E-Mail: Kundenbeschwerdestelle@bvr.de

(2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Sollte Hintergrund der Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften bzw. gesetzliche Normen sein, können Sie die Beschwerde auch direkt an die BaFin richten.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

www.bafin.de

(3) Europäische Kommission

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Onlinestreitbeilegung bereit, die sogenannte OS-Plattform. Die Beschwerdeführung ist online unter folgendem Link möglich:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

IV. Sonstiges

(1) 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.

(2) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(3) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Homepage www.vr-neuburg-rain.de veröffentlicht.