

Beschwerdestellen Ihrer VR-Bank Erding eG

Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig

Hier finden Sie folgende Angaben:

- Beschwerdemanagement-Grundsätze der VR-Bank Erding eG
- Ombudsmann der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken
- Ombudsstelle für Investmentfonds
- Schlichtungsstellen für Versicherungen

Beschwerdemanagement-Grundsätze der VR-Bank Erding eG

I. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen für das Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Zufriedenheit unserer Kunden und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?
- Wo und wie können Sie sich beschweren?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Kunden und potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der VR-Bank Erding eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden ist die Beschwerdestelle der VR-Bank Erding eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden. Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

VR-Bank Erding eG
Beschwerdemanagement
Zollnerstraße 4
85435 Erding

Tel. 08122/2000 Fax 08122/20050

beschwerde@vr-bank-erding.de

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, ggfs. Kunden- oder Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien/Scans der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen
- Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Nach Eingang der Beschwerde erstellen wir ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und senden/mailen es dem Beschwerdeführer zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine 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 Dienstleistern ab.

Wir streben eine abschließende Bearbeitung innerhalb von 3 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.

Gibt die VR-Bank Erding eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

III. 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: <https://www.vr-bank-erding.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

IV. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Wir weisen unsere Kunden darauf hin, dass Informationen zu den Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitschlichtung bei der Beschwerdemanagement-Funktion erhältlich sind.

V. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite veröffentlicht.

DER VORSTAND

VR-Bank Erding eG

Stand: Juni 2019

Ombudsmann

Ein persönliches Gespräch ist immer noch der beste Weg, um Streit zu schlichten. Aber manchmal kommen Kunde und Bank alleine nicht weiter. Dann hilft der Ombudsmann. Das Ombudsmannverfahren bietet Ihnen die Möglichkeit, einen unabhängigen und neutralen Schlichter anzurufen. So kann eine Klage vor den ordentlichen Gerichten in vielen Fällen vermieden werden.

Ombudsmann der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen
Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin

Ombudsmann für Investmentfonds

Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI
Bundesverband Investment und Asset Management e. V.
Unter den Linden 42
10117 Berlin

Schlichtungsstelle für Versicherungen

Verein Versicherungsombudsmann e. V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung
Kronenstraße 13
10052 Berlin