

## **Grundsätze und Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

Stand: 01.01.2020

### **Vorbemerkung**

Als genossenschaftliche Bank vor Ort haben wir den Anspruch, unsere Mitglieder und Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen. Falls Sie mit unseren Produkten oder der Erbringung unserer Dienstleistungen unzufrieden sind und wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllt haben, laden wir Sie ein, mit uns in Dialog zu treten. Wir nehmen jedes Feedback ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, uns zu verbessern. Aus diesem Grund haben wir ein zentrales Beschwerdemanagement eingerichtet, welches sich um die Koordination und Bearbeitung dieser Fälle kümmert. Die Bearbeitung und Klärung ist für Sie selbstverständlich kostenfrei.

### **Begriffsbestimmung**

Wir definieren hierbei als Beschwerde im Einklang mit den Rundschreiben der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht:

„Eine Person (egal ob natürliche oder juristische) äußert seine Unzufriedenheit mit unseren Produkten oder der Erbringung unserer Dienstleistungen. Sie gibt dabei zu erkennen, dass aus ihrer subjektiven Kundensicht ihre Erwartungshaltung nicht erfüllt werden konnte. Es ist nicht zwingend notwendig, dass hierbei das Wort Beschwerde verwendet wird. Die Form dieser Äußerung bedarf keiner bestimmten Form.“

### **Wege zur Einreichung einer Beschwerde**

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde, die keiner besonderen Form bedarf, über folgende Wege an uns wenden:

- persönlich an Ihren Berater (dieser wird die Weiterleitung an das zentrale Beschwerdemanagement veranlassen)
- per E-Mail direkt an [beschwerde@vrbk.de](mailto:beschwerde@vrbk.de)
- per Telefon unter der Nummer +49 8561 9863-7520
- per Brief an folgende Adresse:  
VR-Bank Rottal-Inn eG  
Beschwerdemanagement  
VR-Bank-Str. 1  
84347 Pfarrkirchen

### **Diese Informationen benötigen wir von Ihnen**

Damit wir auf Ihr Anliegen konkret eingehen können, bitten wir Sie, folgende Angaben zu machen:

- Ihren Namen und Ihre Anschrift
- sofern Sie Kunde sind ihre Kontonummer
- Zeitpunkt, wann das Ereignis aufgetreten ist
- auf welches Produkt bzw. welchen Service sich Ihre Unzufriedenheit bezieht
- Beschreibung des Sachverhalts

Sollte Ihr Anliegen ein Wertpapiergeschäft betreffen, helfen Sie uns zusätzlich, wenn Sie, soweit Ihnen diese vorliegen, weiterführende Angaben zu folgenden Punkten machen können:

- die Produktbezeichnung und Wertpapierkennnummer
- das Kaufdatum
- Detailangaben zum Beratungsgespräch

### **Ablauf des Vorgangs**

Wir halten jede Beschwerde in einer elektronischen Datenbank fest. Sollte sich die Beschwerde auf eine Anlageberatung in Finanzinstrumenten beziehen sind wir i.d.R. verpflichtet diese an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht zu melden.

Sie erhalten von uns unverzüglich eine Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde und somit einen Nachweis, dass wir uns darum kümmern.

Zur Vermeidung von Interessenskonflikten übernimmt die Koordination der Beschwerdebearbeitung und -prüfung eine zentrale und unabhängige Stelle. Diese nimmt jede Beschwerde ernst.

Nach einer fundierten Recherche unter Einbeziehung aller beteiligten Personen versuchen wir, eine für alle Parteien zufriedenstellende Lösung zu finden.

Für die Bearbeitungsdauer hat sich unser Haus einen Zeitraum von unter 15 Arbeitstage vorgenommen. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort aufgrund komplexer Sachverhalte benötigen, geben wir Ihnen darüber eine Zwischeninformation.

Bezieht sich Ihr Anliegen auf eine Leistung oder Funktionsweise eines unserer Verbundpartners, so helfen wir Ihnen mit den Kontaktdaten des betreffenden Unternehmens weiter oder versuchen dies ohne ihre Einbindung direkt mit diesem zu klären.

Sobald die Recherche abgeschlossen ist, werden Sie mittels Antwortschreiben darüber informiert. Soweit es uns möglich ist, erläutern wir Ihnen gerne, welche Lösung wir Ihnen unter Berücksichtigung regulatorischer und geschäftspolitischer Vorgaben anbieten können. Gerne besprechen wir das Ergebnis auch persönlich mit Ihnen.

### **Sollten Sie mit unserem Vorschlag nicht einverstanden sein oder eine Klärung über einen Dritten wünschen**

Neben der Beschwerde an uns direkt haben Sie immer die Möglichkeit, einen unabhängigen Dritten mit Ihrer Beschwerde zu betrauen.

Wir nehmen am außergerichtlichen Streitbelegungsverfahren zwischen Banken und Verbrauchern im Rahmen eines Ombudsmann Verfahrens teil. Hierzu richten Sie bitte ihre Beschwerde in Textform an den zuständigen Ombudsmann. Wir haben für sie auf unserer Homepage eine Übersicht über die jeweiligen Ombudsmänner, welche für uns zuständig sind samt Kontaktinformationen gesammelt:

<https://www.vrbk.de/service/rechtliche-hinweise/impressum/ombudsmann.html>

Ebenso können Sie sich an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wenden. Nähere Informationen dazu finden Sie unter:

[https://www.bafin.de/DE/DieBaFin/Kontakt/Verbraucher/verbraucher\\_node.html](https://www.bafin.de/DE/DieBaFin/Kontakt/Verbraucher/verbraucher_node.html)

Betrifft Ihr Anliegen einen Online-Vertrag, können Sie als Verbraucher zur Beilegung einer außergerichtlichen Streitigkeit auch die Europäische Online-Streitbelegungsplattform ("OSPlattform") nutzen:

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

Daneben haben sowohl Verbraucher als auch Nichtverbraucher die Möglichkeit der Klage vor einem Zivilgericht.