

Information zu den Grundsätzen der Beschwerdebearbeitung in der VR-Bank Altenburger Land eG

Vorwort:

Die Qualität unserer Dienstleistung und eine hohe Kundenzufriedenheit sind für die VR-Bank Altenburger Land eG sehr wichtig. Allerdings lässt es sich kaum vermeiden, dass Kunden Leistungen der Bank beanstanden. Dem Umgang mit Beschwerden widmen wir besondere Aufmerksamkeit und sehen es als Instrument moderner genossenschaftlicher Unternehmenspolitik. Daher bieten wir die Möglichkeit, entstandene Unzufriedenheit und Kritik zu äußern und nehmen jede Beschwerde ernst. So können wir unsere Leistungen laufend prüfen und verbessern, um unserem Anspruch nach hoher Qualität gerecht zu werden.

Speziell für den Bereich des Wertpapiergeschäftes haben wir Grundsätze zum Beschwerdemanagement¹ festgelegt, die eine wirksame, transparente und unverzügliche Bearbeitung aller geäußerten Beschwerden sicherstellen.

Die nachfolgend beschriebenen Grundsätze werden regelmäßig überprüft und auf unserer Internetseite veröffentlicht.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung:

1. Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kunden, die von Aktivitäten unserer VR-Bank berührt werden, können kostenfrei Beschwerde einlegen.
2. Für die Prüfung und Bearbeitung von Beschwerden ist die Abteilung Beschwerdemanagement der VR-Bank Altenburger Land eG verantwortlich. In einem unabhängigen Verfahren erfolgt eine Prüfung der Beschwerde durch Mitarbeiter, die nicht in die ursprünglichen Abläufe eingebunden waren. Dabei werden alle vorliegenden relevanten Unterlagen umfassend und intensiv geprüft.
3. Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an die VR-Bank gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an mail@vrbank-altenburgerland.de versendet oder im Internet unter <https://www.vrbank-altenburgerland.de/wir-fuer-sie/ueberuns/qualitaetsmanagement/feedback.html> erfasst werden.

Schriftliche Beschwerden können an folgende Anschrift übermittelt werden:

VR-Bank Altenburger Land eG
Beschwerdemanagement
Altenburger Straße 13
04626 Schmölln

Für mündliche Beschwerden stehen unsere Mitarbeiter am Service, die Berater oder unser KundenServiceCenter unter 034491 - 680 (Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr) zur Verfügung.

4. Für die Bearbeitung von Beschwerden benötigen wir folgende Angaben:
 - Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer und ggf. E-Mail-Adresse)
 - Beschreibung des Sachverhalts sowie eine Formulierung des Wunsches, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit, Ersatz eines etwaigen Schadens)
 - Sofern vorhanden, Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen.
 - Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
5. Die Bank wird unverzüglich auf eine eingehende Beschwerde reagieren und innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens jedoch innerhalb von vier Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde ihren Standpunkt bezüglich der Beschwerde schriftlich mitteilen. Sofern innerhalb dieses Zeitraumes ausnahmsweise keine Antwort möglich ist, wird die Bank einen schriftlichen Zwischenbescheid erteilen. Gibt die Bank der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine eindeutige und verständliche schriftliche Begründung.
6. Neben den beschriebenen Kontaktwegen zu uns, können sich Kunden auch an eine außergerichtliche Schlichtungsstelle wenden. Informationen hierzu sind unserer Homepage (Impressum) oder unserem Preis- und Leistungsverzeichnis zu entnehmen. Weiter steht dem Kunden die Möglichkeit der Einreichung einer zivilrechtlichen Klage offen.
7. Den für die Bank zuständigen Überwachungsbehörden werden die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über Beschwerden und deren Abwicklung übermittelt.

Der Vorstand

VR-Bank Altenburger Land eG

¹ Gesetzliche Grundlage der Beschwerdemanagementfunktion und der Grundsätze zum Beschwerdemanagement ist Art. 26 DelVO (EU) 2017/565.