

Kundeninformationen zu Beschwerden gem. Art. 26 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

wir danken Ihnen, dass Sie sich mit Ihrem Anliegen an uns gewandt haben.

Die Meinungen unserer Kunden sind für uns wichtig und wertvoll. Aufgrund dieser Hinweise können wir uns im Sinne unserer Kunden entwickeln und verbessern.

Ihr Anliegen nehmen wir ernst und arbeiten schnellstmöglich an einer Klärung und Lösung.

Anbei möchten wir Ihnen die Kontaktwege und den Beschwerdeablauf aufzeigen.

Sie erreichen uns:

- persönlich in einer unserer Filialen
- per Telefon unter 0621/1282-11111
- per Fax unter 0621/1282-12820
- per E-Mail unter info@vrbank.de
- per Brief unter VR Bank Rhein-Neckar eG
Vorstandsstab/Kundenzufriedenheit
Augustaanlage 61
68165 Mannheim

Je mehr Informationen wir von Ihnen haben, desto schneller und effizienter können wir uns Ihrer Sache annehmen.

Hilfreiche Angaben sind für uns:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Thema Ihres Anliegens
- Kurze Sachverhaltsschilderung
- Formulierung Ihres Begehrens
- Kopien notwendiger Unterlagen

Nachdem Ihre Beschwerde bei uns eingegangen ist, kümmern wir uns zeitnah um die Bearbeitung und antworten Ihnen innerhalb weniger Tage. Sollte es uns mal im Ausnahmefall nicht möglich sein, Ihr Anliegen innerhalb von fünfzehn Arbeitstagen abschließend zu klären, erhalten Sie eine Zwischennachricht. Darin informieren wir Sie über den Grund der Verzögerung und teilen Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Für die Einreichung der Beschwerde einschließlich ihrer Bearbeitung wird Ihnen kein gesondertes Entgelt in Rechnung gestellt.

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 im PDF-Dokument „Datenschutzhinweise“ unter:

<https://www.vrbank.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

Kundeninformationen zu Beschwerden gem. Art. 26 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565

Wenn Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind, können Sie sich alternativ an folgende Institutionen wenden:

- a) Ombudsmann der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken

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

E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

- b) Versicherungsombudsmann

Beschwerdestelle für Versicherungen – Verein Versicherungsombudsmann e.V.
Postfach 080632
10006 Berlin

E-Mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de

- c) BaFin (bei Streitigkeiten aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts)

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

E-Mail: poststelle@bafin.de

- d) EU-Kommission

Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) für Streitigkeiten mit Unternehmen im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen bereit.

Die BaFin stellt Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen unter diesem Link bereit: https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

Die Unterlagen zu Beschwerden werden von uns elektronisch archiviert und gemäß den gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Fristen aufbewahrt.

Ihre VR Bank Rhein-Neckar eG