

Beschwerdemanagement-Grundsätze

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, unseren Mitgliedern und Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge zu übermitteln. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Damit wollen wir dauerhaft hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Kunden, die von den Aktivitäten der VR-Bank Fichtelgebirge-Frankenwald eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die VR-Bank Fichtelgebirge-Frankenwald eG gerichtet werden.

So erreichen Sie uns:

- In der Geschäftsstelle vor Ort
- Über unser MarktServiceCenter unter
Telefon-Nr. 09233 77599-0 oder
Fax-Nr. 09233 7740111
- Schriftlich an:
VR-Bank Fichtelgebirge-Frankenwald eG
Beschwerdemanagement
Kraußoldstraße 6
95615 Marktredwitz
- E-Mail an:
info@vr-ff.de

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

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, Kundennummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Kontonummer, Produkt oder Serviceleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht
- Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden; andernfalls den Sachverhalt bitte so genau wie möglich schildern)
- Sofern sich der Beschwerdeführende im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

DIE Landbank.

(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 Beschwerdeingangs. Die Bank strebt eine abschließende Beschwerde in einem Zeitraum von einem Monat an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.

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

(7) Weitere Beschwerdewege:

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich alternativ an die im Impressum unter „Beschwerdestelle“ oder „Aufsicht“ genannten Institutionen wenden.

III. Sonstiges

(1) Alle 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 hier auf dieser Seite veröffentlicht.

Stand: 07/2018