

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns deshalb wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Anregungen, Lob und Kritik zu äußern. Wir haben bereits seit Jahren eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, eine angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, damit wir uns im Sinne unserer Kunden und Mitglieder stetig weiterentwickeln und verbessern können. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle Mitglieder und Kunden, die von den Geschäftsaktivitäten der VR Bank Rhein-Neckar eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
2. Unsere zentrale Beschwerdestelle – Vorstandsstab/Kundenzufriedenheit – ist für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich. Diese können sowohl elektronisch als auch schriftlich und mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können Sie an folgende E-Mail-Adresse senden:

info@vrbank.de

Telefonisch erreichen Sie uns unter 0621/1282-11111.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

VR Bank Rhein-Neckar eG
Vorstandsstab/Kundenzufriedenheit
Augustaanlage 61
68165 Mannheim

3. Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
 - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
 - Beschreibung des Sachverhalts;
 - Formulierung des Begehrens, 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 sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die VR Bank Rhein-Neckar eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
4. Nachdem Ihre Beschwerde bei uns eingegangen ist, erhalten Sie umgehend eine Eingangsbestätigung. Wir kümmern uns zeitnah um Ihr Anliegen und antworten Ihnen innerhalb weniger Tage. Sollte es uns mal im Ausnahmefall nicht möglich sein, Ihr Begehren innerhalb von fünfzehn Arbeitstagen abschließend zu klären, erhalten Sie eine Zwischennachricht.
5. Geben wir der Beschwerde nicht vollständig statt, so erhalten Sie eine verständliche Begründung.

III. Alternative Beschwerdewege

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 Zahlungsdienstrechts)

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.

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

IV. Sonstiges

1. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
2. Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite www.vrbank.de veröffentlicht.

Ihre VR Bank Rhein-Neckar eG