

# Beschwerdemanagement-Grundsätze

## 1 Einführung – unsere Philosophie

Die dauerhafte Kundenzufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden und eine langfristige Kundenbindung stehen für uns im Mittelpunkt. Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

## 2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

Alle Mitglieder, Kunden und potenziellen Kunden, die von den Aktivitäten der VR Bank Oberfranken Mitte eG betroffen sind, können Beschwerden einlegen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der VR Bank Oberfranken Mitte eG. Beschwerden können sowohl schriftlich oder mündlich als auch in elektronischer Form an uns gerichtet werden.

Schriftliche Beschwerden adressieren Sie bitte an:

VR Bank Oberfranken Mitte eG  
Beschwerdestelle  
Holzmarkt 5  
95326 Kulmbach

Mündliche Beschwerden nehmen alle unsere Servicemitarbeiter und Berater in den Filialen entgegen.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

[beschwerdestelle@vr-ofrm.de](mailto:beschwerdestelle@vr-ofrm.de)

adressiert werden.

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, Kunden- oder Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Kontonummer, Produkt oder Serviceleistung, auf die sich Ihre Beschwerde bezieht
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen wollen (zum Beispiel Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit usw.)
- Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden)
- Sofern Sie sich namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wenden, die Vertretungsberechtigung für diese Person

### **3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens**

Bei schriftlich oder elektronisch eingereichten Beschwerden erhalten Sie zunächst eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter, wie beispielsweise unseren externen Dienstleistern, ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

### **4 Hinweise zum Datenschutz**

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 auf der Internetseite der Bank ([www.vr-ofrm.de](http://www.vr-ofrm.de)) unter der Rubrik „Datenschutz“. Auf Wunsch senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

### **5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung**

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Internetseite ([www.vr-ofrm.de](http://www.vr-ofrm.de)) im Impressum erhalten. Bei Bedarf senden wir Ihnen diese auch gerne zu.