

Information über unser Beschwerdemanagement

1 Einführung – unsere Philosophie

Für uns steht die Zufriedenheit, Beratungsqualität und freundlicher Service, für unsere Mitglieder, Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Deshalb ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik oder Verbesserungsvorschläge zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Nach Möglichkeit versuchen wir, die Beschwerde regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit den Mitgliedern und Kunden zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der VR-Bank Neckar-Enz eG zuständig.

Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an die Bank gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden richten Sie bitte an die E-Mail-Adresse: beschwerdestelle@vorne.de.

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an die Postadresse:

VR-Bank Neckar-Enz eG
Beschwerdestelle
Bahnhofstr. 3
74354 Besigheim

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse und Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhaltes, bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Sofern sich der Beschwerdeführende im Namen und im Auftrag einer anderen Person an die Bank wendet, benötigen wir einen Nachweis der Vertretungsberechtigung dieser Person.

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Beschwerde. Die Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde erhalten Sie in derselben Form, wie Sie die Beschwerde bei uns einreichen.

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 Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen 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.

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 unter

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

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Die VR-Bank Neckar-Enz eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der VR-Bank Neckar-Enz eG besteht für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe zu wenden.

Sollte es vorkommen, dass wir Sie einmal mit unserem Lösungsvorschlag nicht zufriedenstellen können oder Sie mit diesem nicht einverstanden sind, haben Sie die Möglichkeit, sich an die folgenden Stellen zu wenden:

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
Fax: 030-20211908
E-Mail: Kundenbeschwerdestelle@bvr.de