



VR-Bank

Bad Salzungen Schmalkalden eG



Beschwerdegrundsätze der VR-Bank Bad Salzungen Schmalkalden eG

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Unser Ziel ist es, Sie durch Service und Beratung zu begeistern.

Als moderne Genossenschaftsbank haben wir den Anspruch, uns stetig zu verbessern. Daher stehen wir neuen Ideen, Ihren Anregungen, Lob und Kritik aufgeschlossen gegenüber.

Sollten Sie einmal Grund zu einer Beschwerde haben, setzen sich unsere Vorstände und Kundenberater sowie das Zentrale Qualitätsmanagement (Kundenbeschwerdestelle) dafür ein, schnell und flexibel eine Lösung zu finden.

Unsere Beschwerdegrundsätze

- Wir zeigen Interesse an der Situation der Kunden und nehmen ihr Anliegen ernst.
- Alle Beschwerden werden taggleich an das Beschwerdemanagement weitergeleitet.
- Die Initiative zur Abarbeitung der Beschwerde erfolgt über das Beschwerdemanagement unter sofortiger Einbindung des Vorstandes.
- Die Bearbeitung der Beschwerde bis zu ihrer Erledigung wird durch das Beschwerdemanagement an die zuständigen Mitarbeiter übertragen.
- Bei der Lösung der Beschwerde handeln wir unbürokratisch, ohne dabei die Verantwortung gegenüber den Mitgliedern aus den Augen zu verlieren.

Kontaktwege

Sie erreichen uns über folgende Kontaktwege:

- Telefon: 03695 678-0
- Fax: 03695 678-109
- E-Mail: service@vrb-meinebank.de
- Webseite: www.vrb-meinebank.de/beschwerde
- Filiale: Übersicht unserer Geschäftsstellen - [LINK](#)
- Post: VR-Bank Bad Salzungen Schmalkalden eG, Pestalozzistraße 15, 36433 Bad Salzungen

Hilfreiche Angaben für uns:

- Ihren Namen und Ihre Kontonummer.
- Das Thema Ihres Anliegens (z. B. Kredit, Zahlungsverkehr, Anlageberatung).
- Eine kurze Sachverhaltsbeschreibung.
- Bei Beschwerden über Wertpapierberatungen bitten wir Sie, uns den Zeitpunkt der Beratung mitzuteilen.

Weitere Vorgehensweise

Nachdem Ihr Anliegen bei uns eingegangen ist, kümmern wir uns zeitnah um die Bearbeitung und melden uns mit dem Ergebnis bei Ihnen.
Sollte es uns nicht möglich sein, Ihr Anliegen innerhalb von fünfzehn Arbeitstagen zu klären, erhalten Sie einen Zwischenbericht.

Alternative Beschwerdewege

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

Ombudsmann Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken Schellingstraße 4, 10785 Berlin E-Mail: info@bvr.de Internet: www.bvr.de	BaFin Bundesanstalt für Volksbanken und Raiffeisenbanken Finanzdienstleistungsaufsicht Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn E-Mail: poststelle@bafin.de Internet: www.bafin.de
Europäische Online-Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen (OS-Plattform): Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmen im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Diese Plattform erreichen Sie über den Link: https://ec.europa.eu/consumers/odr	

Sonstiges

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

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und aktualisiert.

Dieses Dokument steht unter folgenden URLs zum Abruf bereit:

- www.vrb-meinebank.de/beschwerdegrundsaeetze
- www.vrb-meinebank.de/pflichtinformationen