

# Beschwerdemanagement-Grundsätze der VR Bank Ihre Heimatbank eG

## I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher ein zentrales Beschwerdemanagement eingerichtet und Maßnahmen zur Beschwerdebearbeitung 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 nachhaltige Kundenbindung sicherstellen.

Diese Grundsätze richten sich an unsere (und potentiellen) Kunden und sollen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

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

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

## II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das zentrale Beschwerdemanagement der VR Bank Ihre Heimatbank eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die VR Bank Ihre Heimatbank eG gerichtet werden.

Bei Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

VR Bank Ihre Heimatbank eG  
Beschwerdemanagement  
Gartenstr. 19  
99867 Gotha

Tel.: 03621/3088-145  
Fax: 03621/85 25 25  
E-Mail: [beschwerde@vr-heimatbank.de](mailto:beschwerde@vr-heimatbank.de)

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung von Meinungsverschiedenheiten);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die VR Bank Ihre Heimatbank eG wendet, benötigen wir eine entsprechende Vollmacht.

Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung mit den Grundsätzen der Bank für das Beschwerdemanagement.

Wir versuchen die 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.

Eine Antwort erfolgt spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen nach dem Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Gibt die VR Bank Ihre Heimatbank eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Antwort.

### III. Weitere Möglichkeiten der Beilegung von Streitigkeiten

#### (a) Ombudsmann für die genossenschaftliche Finanzgruppe

Die VR Bank Ihre Heimatbank eG nimmt am Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der VR Bank Ihre Heimatbank eG hat der Beschwerdeführende das Recht, sich auch an die Kundenbeschwerdestelle beim

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbank – BVR,  
Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021 1908,  
E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

zu richten.

#### (b) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c, BGB, Art. 248 BGBEG, § 48 ZKG und Vorschriften des ZSG) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen, Auch die Verfahrensordnung ist dort erhältlich. Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Grauheindorfer Straße 108  
53117 Bonn

#### (c) Europäische Kommission

Für 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) der Europäischen Kommission beizulegen, Diese Plattform erreichen Sie über den Link:

[https://ec.europa.eu/commission/index\\_de](https://ec.europa.eu/commission/index_de)

### IV. Hinweis zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14 und 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.vr-heimatbank.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

### V. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden anlassbezogen, mindestens aber jährlich überprüft.

Das Informationsblatt ist auf unserer Homepage unter Pflichtinformationen zu finden.