

Beschwerdemanagement-Grundsätze der VR Bank Niederbayern-Oberpfalz eG

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Damit verfolgen wir das Ziel, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler zu beheben bzw. Fehler zu vermeiden. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle Mitglieder, Kunden sowie potenzielle Kunden (Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der VR Bank Niederbayern-Oberpfalz eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
2. Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle (Abteilung Organisation der VR Bank Niederbayern-Oberpfalz eG). Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die VR Bank Niederbayern-Oberpfalz eG gerichtet werden.

Sie erreichen uns:

Per E-Mail: beschwerdemanagement@meine-bank-no.de

Schriftlich: VR Bank Niederbayern-Oberpfalz eG
Beschwerdemanagement
Luitpoldstraße 20
93047 Regensburg

3. Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
 - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
 - Beschreibung des Sachverhaltes
 - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
 - 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 Niederbayern-Oberpfalz eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
4. Der Beschwerdeführende erhält bei schriftlich oder elektronisch eingereichten Beschwerden spätestens nach zwei Tagen eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 10 Geschäftstagen nach dem Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
5. Gibt die VR Bank Niederbayern-Oberpfalz eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

III. Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten

1. Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe
Die VR Bank Niederbayern-Oberpfalz eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der VR Bank Niederbayern-Oberpfalz 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. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.
2. Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Sollte Hintergrund der Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften bzw. gesetzlichen Normen sein, können Sie die Beschwerde auch direkt an die BaFin – Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn richten.
3. Europäische Kommission
Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Onlinestreitbeilegung bereit, die sogenannte OSPlattform. Die Beschwerdeführung ist online unter folgendem Link möglich: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

IV. Sonstiges

1. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
2. Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.
3. Dieses Informationsblatt ist auf unserer Homepage unter Pflichtinformationen zu finden.

Stand: 06.08.2018