

Unser Ziel ist es, Sie von unserer Beratungs- und Servicequalität zu überzeugen. Sollten Sie einmal Grund zu einer Beschwerde haben, setzen sich unsere Mitarbeiter in allen Bereichen dafür ein, zeitnah eine angemessene Lösung zu finden. Als Ihre Bank vor Ort haben wir den Anspruch uns stetig zu verbessern. Daher stehen wir neuen Ideen, Ihren Anregungen, Lob und Kritik aufgeschlossen gegenüber. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler und Probleme zu beheben.

Sie erreichen uns:

- In den Filialen vor Ort
- Über unsere Telefonfiliale unter 05531 1292-444 oder 05502 910-444
- Auf dem Postweg:
VR-Bank in Südniedersachsen eG
Beschwerdemanagement
Heinrich-Sohnrey-Str. 1
34127 Dransfeld
- Per E-Mail: info@vrbanksn.de
- Über das Kontaktformular: <https://www.vrbanksn.de/service/feedback.html>

Das benötigen wir:

- o Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- o Kontonummer, Produkt oder Serviceleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht
- o den Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist
- o Beschreibung des Sachverhalts
- o Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (falls vorhanden; falls nicht erläutern Sie bitte die Sachlage so genau wie möglich)
- o Beschreibung, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)

So gehen wir vor:

Nachdem Ihr Anliegen 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 direkt zu klären, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Wir setzen uns mit dem geschilderten Sachverhalt objektiv und angemessen auseinander. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Klärung benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation. Mit unserem Antwortschreiben informieren wir Sie über das Ergebnis unserer Untersuchung und erläutern Ihnen gegebenenfalls, welche Lösung bzw. welche Korrekturmaßnahmen wir Ihnen vorschlagen bzw. eingeleitet haben.

Alternative Beschwerdewege:

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

Ombudsmann: Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR Schellingstraße 4 10785 Berlin E-Mail: info@bvr.de	BaFin: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Graurheindorfer Str. 108 53117 Bonn E-Mail: poststelle@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>

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinBeschweren/BeiBaFinBeschweren_node.html Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Das sollten Sie noch wissen:

Alle Beschwerden werden elektronisch registriert. Darüber hinaus werden Beschwerden von Privatkunden im Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, gemeldet.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite www.vrbanksn.de veröffentlicht.