

## 1. Einführung - unsere Philosophie

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Diese 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 die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

## 2. Wo und wie können Sie sich beschweren?

### 2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

VR Bank Rhein-Mosel eG  
Beschwerdemanagement  
Langendorfer Str. 147  
56564 Neuwied  
Telefon: 02631 / 8254 - 1712  
Fax: 02631 / 8254 - 9649  
beschwerdemanagement@vrbn.de

### 2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

## 3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen (15 Arbeitstagen) an.

In der Regel erhalten Sie in den ersten Tagen nach Eingang der Beschwerde unser **Antwortschreiben**.

Sollte die Klärung Ihrer Beschwerde eine längere Zeit in Anspruch nehmen, erhalten Sie zunächst eine **Bestätigung des Eingangs** Ihrer Beschwerde.

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.

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.

Eine schriftlich oder elektronisch übermittelte Beschwerde wird von uns stets schriftlich beantwortet (= Regelfall), es sei denn, Sie bestehen ausdrücklich auf einer nur mündlichen Beantwortung.

Eine mündlich von Ihnen vorgebrachte Beschwerde, kann, wenn Sie damit einverstanden sind, auch nur mündlich beantwortet werden.

#### 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 wie folgt in unserem Internet-Auftritt:

<https://www.vrbn.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

#### 5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie wie folgt über unseren Internet-Auftritt erhalten: <https://www.vrbn.de/service/feedback.html>. Bei Bedarf senden wir Ihnen die Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung auch gerne zu.