

Unser Ziel ist es, jeden Kunden von unserer Beratungs- und Servicequalität zu überzeugen. Sollten Sie einmal Grund zu einer Beschwerde haben, setzen sich unsere Mitarbeiter in Service und Beratung sowie das Zentrale Qualitätsmanagement dafür ein, zeitnah eine angemessene Lösung zu finden.

Als Volksbank Raiffeisenbank Bad Kissingen eG haben wir den Anspruch uns stetig zu verbessern. Daher stehen wir neuen Ideen, Ihren Anregungen, Lob und Kritik aufgeschlossen gegenüber.

### So erreichen Sie uns:

- In der **Filiale** vor Ort
- Über unser **KundenServiceCenter** unter **0971 8046-0**
- Über das **Kontaktformular** unter [www.die-vrbank.de](http://www.die-vrbank.de) (Kontakt: Lob & Kritik)
- Schriftlich an unsere Postanschrift:  
Volksbank Raiffeisenbank Bad Kissingen eG  
Qualitätsmanagement  
Münchner Straße 2  
97688 Bad Kissingen

### Das benötigen wir:

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

### So gehen wir vor:

Zunächst erhalten Sie 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.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

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.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

### **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 auf unserer Internetseite ([www.die-vrbank.de/service/datenschutz.html](http://www.die-vrbank.de/service/datenschutz.html)).

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

### **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](mailto:info@bvr.de)

#### **BaFin:**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto: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>

### **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.