

Beschwerdemanagement der VR Bank Tübingen eG

I. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden hat für uns oberste Priorität. Es ist uns wichtig, ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Ihre Beschwerden vorzubringen. Wir sehen Kundenbeschwerden als Chance zur Qualitätsverbesserung. Sie liefern uns wertvolle Informationen über Schwachstellen und bieten uns die Chance, die Service-, Beratungs- sowie Produktqualität zu verbessern.

II. Verfahren

Alle unsere Mitglieder und Kunden, aber auch Nichtkunden, können sich mit Beschwerden an uns wenden. Es stehen verschiedene Wege der Kontaktaufnahme zur Verfügung (siehe III.). Eingehende Beschwerden werden von dem entgegennehmenden Mitarbeiter unverzüglich in unserer Beschwerdedatenbank erfasst und an den Beschwerdemanager weitergeleitet. Sofern die Beschwerde bei der Entgegennahme nicht fallabschließend bearbeitet werden kann, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung.

Wir werden den Sachverhalt umfassend und individuell prüfen und uns nach abgeschlossener Prüfung bei Ihnen melden. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum. Sollte die Prüfung längere Zeit in Anspruch nehmen, erhalten Sie einen Zwischenbescheid.

III. Kontaktmöglichkeiten

Sie haben folgende Möglichkeiten, mit uns Kontakt aufzunehmen:

schriftlich: VR Bank Tübingen eG
Beschwerdemanager
Herrenberger Straße 1-5
72070 Tübingen

per E-Mail: info@vr-tuebingen.de

telefonisch/
WhatsApp: 07071 / 4170
per Fax: 07071 / 417417

über unsere
Homepage/
Live-chat: www.vr-tuebingen.de
Persönlich: bei allen Mitarbeitern der VR Bank Tübingen eG

IV. Ihre Rechte

Sollten wir zu keiner zufriedenstellenden Lösung kommen, haben Sie immer die Möglichkeit, sich an eine der nachstehend genannten Stellen zu wenden.

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). 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.

<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>

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.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechtes (§§ 675 c bis 676 c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. per Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Außerdem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

V. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden regelmäßig überprüft und aktualisiert.

Ihre VR Bank Tübingen eG