

# Kundeninformation zum Beschwerdemanagement

In unserer Unternehmensvision heißt es „Bester sein“ – indem die VR Bank HessenLand eG durch ein Höchstmaß an Kundenorientierung, lösungsorientiertem Denken und qualitativ hochwertigen Leistungen daran arbeitet, die Erwartungen ihrer Kunden und Mitglieder zu übertreffen. Die Kundenzufriedenheit steht für uns somit an erster Stelle.

Wir sind überzeugt, dass eine erfolgreiche Zusammenarbeit nur im Dialog möglich ist, denn wir sind erst zufrieden, wenn unsere Mitglieder und Kunden mit uns zufrieden sind. Die Kritik unserer Kunden nehmen wir daher sehr ernst.

Für einen schnellen und angemessenen Umgang mit Kundenbeschwerden haben wir daher ein transparentes Verfahren zum Beschwerdemanagement eingerichtet. Ziel soll es sein, die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Kunden und Mitgliedern sicherzustellen und das Vertrauen in unsere Leistungen im Beschwerdefall zurückzugewinnen. Gleichzeitig sehen wir die Kritik unserer Kunden als wichtigen Beitrag zur stetigen Optimierung unserer Leistungs- und Servicequalität an.

## I. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Kunden können sich im Beschwerdefall sowohl persönlich, telefonisch, schriftlich via Fax, Mail, ePostfach oder über unsere Homepage an uns wenden. Selbstverständlich steht der persönliche Ansprechpartner zur unmittelbaren Lösung des Kundenanliegens jederzeit zur Verfügung.

Darüber hinaus können Beschwerden direkt an das zentrale Beschwerdemanagement gerichtet werden - sei es schriftlich oder telefonisch:

VR Bank HessenLand eG  
-Beschwerdemanagement-  
Marburger Str. 6-10, 36304 Alsfeld  
Tel: 06631/7937-8280  
Fax: 06631/7937-9806  
eMail: [Beschwerdemanagement@vrbank-hessenland.de](mailto:Beschwerdemanagement@vrbank-hessenland.de)

Unabhängig vom gewählten Kanal wird immer eine zeitnahe Bearbeitung angestrebt. Kann eine Beschwerde vom Kundenberater nicht unmittelbar im persönlichen Kontakt erledigt werden, so wird diese zur Bearbeitung umgehend an das zentrale Beschwerdemanagement unseres Hauses weitergeleitet.

Um eine Beschwerde prüfen sowie möglichst zeitnah und transparent beantworten zu können, sind folgende Angaben erforderlich:

- Zeitpunkt, zu dem das Anliegen aufgetreten ist
- Produkt oder Serviceleistung, worauf die Beschwerde sich bezieht,
- ausführliche Beschreibung des Anliegens und des Begehrens
- Nennung des gewünschten Rückmeldekanals inkl. Kontaktdaten

Kann eine Beschwerde nach Eingang im zentralen Beschwerdemanagement nicht innerhalb von drei Bankarbeitstagen geklärt werden, wird eine Zwischenmeldung bzw. Eingangsbestätigung versendet, bis wann voraussichtlich mit einer Lösung zu rechnen ist.

Bei der Beantwortung des Beschwerdeanliegens bemühen wir uns um eine nachvollziehbare und verständliche Darlegung der gefundenen Lösung. Soweit keine anderen Angaben getätigt wurden, erfolgt hierbei eine schriftliche Rückmeldung an den Kunden.

## **II. Beschwerden über eine Wertpapierberatung**

Bezieht sich eine Beschwerde auf eine Wertpapierberatung, sind wir verpflichtet, diese an unsere Aufsichtsbehörde, die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), zu melden.

## **III. Neutrale Schlichtungsstellen**

Durch ein außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren kann eine Klage vor den ordentlichen Gerichten vermieden werden. Der BVR hat ein Ombudsmannverfahren eingeführt. Es bietet Kunden die Möglichkeit, einen unabhängigen und neutralen Schlichter anzurufen, ohne den Rechtsschutz vor den staatlichen Gerichten zu verlieren. Der Ombudsmann versucht, die Meinungsverschiedenheit schnell, unbürokratisch und für den Kunden kostenfrei zu lösen.

*Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin*

## **IV. Sonstiges**

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.