

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der VR Bank Westfalen-Lippe eG, 48155 Münster - im Folgenden Bank genannt -

Stand: April 2023

Zufriedene Kunden und eine hohe Qualität der Bankleistungen sind die Voraussetzungen für eine vertrauensvolle und dauerhafte Zusammenarbeit. Daher bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit, entstandene Unzufriedenheit und Kritik zu äußern und nehmen jede Beschwerde ernst. So haben wir die Möglichkeit, unsere Leistungen laufend zu verbessern und unserem Anspruch nach hoher Qualität gerecht zu werden. Wir haben Grundsätze zum Beschwerdemanagement festgelegt, die eine wirksame, transparente und unverzügliche Bearbeitung aller geäußerten Beschwerden sicherstellen. Diese nachfolgend beschriebenen Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite veröffentlicht.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kunden, die von Aktivitäten unserer Bank berührt werden, können kostenlos Beschwerde einlegen.
2. Für die Prüfung und Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement als zentrale Beschwerdestelle der Bank verantwortlich. In einem unabhängigen Verfahren erfolgt eine Prüfung der Beschwerde durch Mitarbeiter, die nicht in die ursprünglichen Abläufe eingebunden waren. Dabei werden alle vorliegenden relevanten Unterlagen umfassend und intensiv geprüft.
3. Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an die Bank gerichtet werden:
 - Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse info@vrbank-wl.de versendet oder im Internet unter www.vrbank-wl.de/lobkritik erfasst werden.
 - Schriftliche Beschwerden können unsere Kunden an folgende Anschrift senden:
VR Bank Westfalen-Lippe eG
Beschwerdemanagement
Hafenplatz 2
48155 Münster
 - Für mündliche Beschwerden stehen unsere Mitarbeiter am Service, die Berater oder unser Kundenservicecenter unter Telefon 0251 1351-0 (Montag bis Freitag von 06:00 Uhr bis 22:00 Uhr, Samstag und Sonntag von 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr) zur Verfügung.
4. Mit den folgenden Informationen helfen Sie uns dabei, Ihr Anliegen zügig zu bearbeiten:
 - Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer und ggf. E-Mail-Adresse)
 - Beschreibung des Sachverhalts sowie eine Formulierung des Wunsches, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit, Ersatz eines etwaigen Schadens)
 - Sofern vorhanden Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen
 - Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person
5. Die Beschwerdebearbeitung gliedert sich im Wesentlichen in die drei Phasen Beschwerdeannahme, Beschwerdeprüfung und -klärung sowie Benachrichtigung des Einreichers der Beschwerde.

Die Bank wird unverzüglich auf eine eingehende Beschwerde reagieren und innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens jedoch innerhalb von 7 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde ihren Standpunkt bezüglich der Beschwerde mitteilen. Sofern innerhalb dieses Zeitraumes ausnahmsweise keine Antwort möglich ist, wird die Bank eine vorläufige Stellungnahme abgeben und die Gründe für die Verzögerung benennen sowie angeben, wann die Prüfung der Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen

sein wird. Gibt die Bank der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine eindeutige und verständliche Begründung.

6. Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich an die folgenden Stellen wenden:

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftlichen Bankengruppe anzurufen. 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 zu richten.

Alternative Streitbeilegung:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR
Postfach 30 92 63, 10760 Berlin
Tel.: 030 2021-1639
Fax: 030 2021-1908
E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de
<https://www.bvr.de>

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

Zuständige Behörde:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin)
Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn
Tel.: 0228 4108-0
Fax: 0228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de
<https://www.bafin.de>

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

Weiter steht Ihnen die Möglichkeit der Einreichung einer zivilrechtlichen Klage offen.

7. Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Den für die Bank zuständigen Überwachungsbehörden werden - soweit gesetzlich vorgeschrieben - Informationen über Beschwerden und deren Abwicklung übermittelt.

Der Vorstand der VR Bank Westfalen-Lippe eG