

## 1. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik uns gegenüber zu äußern. Grundsätzlich verstehen wir Beschwerden als Ansporn zur Verbesserung unserer Service- und Beratungsqualität. Wir begreifen Beschwerden als Chance, Ihre Zufriedenheit als Kunde sicherzustellen, Schlussfolgerungen für die gesamte Bank abzuleiten und unserem Qualitätsanspruch gegenüber Ihnen gerecht zu werden.

## 2. Umgang mit Beschwerden

Beschwerden nehmen wir mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich entgegen. Sie als Kunde entscheiden, auf welchem Weg Sie Ihre Beschwerde vortragen möchten. Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

VR-Bank Dornstetten-Horb eG  
- Beschwerdestelle -  
Hauptstr. 52  
72280 Dornstetten

Fax: 07443/934-199  
Tel.: 07443/934-0

Bei elektronisch zu übermittelnden Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

[info@vrhd.de](mailto:info@vrhd.de)

Eingehende Beschwerden werden vom entgegennehmenden Mitarbeitenden unverzüglich an das Beschwerdemanagement weitergeleitet.

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, Kontonummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Ggf. Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen

Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie ein diesbezügliches Bestätigungsschreiben. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits anstelle der Eingangsbestätigung ein entsprechendes Antwortschreiben zum Beschwerdevorgang. Andernfalls erfolgt eine Antwort – je nach Komplexität der Beschwerde – in einem angemessenen Zeitraum.

## 3. Hauptverantwortlicher Ansprechpartner

Hauptverantwortlicher für das zentrale Beschwerdemanagement in der VR-Bank Dornstetten-Horb eG ist die Innenrevision.

## 4. Meldungen gemäß Wertpapierhandelsgesetz

Jede Beschwerde, die das Wertpapiergeschäft betrifft, wird unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gemeldet. Nach Erhalt dieser Beschwerde wird geprüft, ob eine bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen der gesetzlichen Frist.

## 5. Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung und Einreichung zivilrechtlicher Klage

Die VR-Bank Dornstetten-Horb eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der VR-Bank Dornstetten-Horb eG besteht für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<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, Schellingstr. 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts 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 in diesen Fällen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der VR-Bank Dornstetten-Horb einzulegen. Die Beschwerden werden in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantwortet.

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 wird von der EU-Kommission eingerichtet und über den folgenden Link zugänglich gemacht: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## 6. Sonstiges

- Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- Diese vorliegenden Grundsätze werden von der Innenrevision sowie dem Vorstand der VR-Bank Dornstetten-Horb eG regelmäßig geprüft und überprüft und bei Bedarf angepasst.