

Grundsätze zur Beschwerdebearbeitung

Unser Ziel ist es, Ihnen als Kunde Produkte und Serviceleistungen anzubieten, die Ihre Anforderungen und die von Ihnen erwarteten Standards erfüllen. Kommt es dennoch einmal vor, dass wir Ihre Erwartungen nicht zu Ihrer vollständigen Zufriedenheit erfüllen, bitten wir Sie um Ihr Feedback. Ihre Kritik nehmen wir ernst. Sie ist für uns ein wichtiger Impuls, die Bank weiter nach vorne zu bringen.

Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Wir nehmen Ihre Anliegen gerne telefonisch, schriftlich per Post, per E-Mail oder persönlich in unserer Geschäftsstelle entgegen.

Kann eine Beschwerde von Ihrem Kundenberater nicht unmittelbar erledigt werden, so wird diese zur Bearbeitung umgehend an das zentrale Beschwerdemanagement unseres Hauses weitergeleitet. Unser Ziel ist, eine faire Lösung zu finden. Eine schriftliche oder mündliche Antwort auf Beschwerden erfolgt abhängig vom Klärungsbedarf schnellstmöglich.

Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Mitunter kommt es leider vor, dass keine zufriedenstellende Lösung gefunden wird. Es besteht immer die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde auch an andere Stellen zur alternativen Streitbeilegung zu wenden oder den Rechtsweg zu gehen.

Ombudsmann der Genossenschaftlichen FinanzGruppe

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR

Schellingstrasse 4

10785 Berlin

Telefon: +49 30 2021 1639

Telefax: +49 30 2021 1908

kundenbeschwerdestelle@bvr.de

www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle

Ombudsmänner für Versicherungen

Verein Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 08 06 32

10006 Berlin

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

Postfach 06 02 22

10052 Berlin

Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e. V.

Unter den Linden 42

10117 Berlin

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

OS-Plattform

Die Europäische Kommission stellt unter ec.europa.eu/consumers/odr eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit. Unsere E-Mail-Adresse laut kontakt@rb-holzkirchen-otterfing.de