

# Beschwerdemanagement:

## Grundsätze

### I. Einführung – unsere Philosophie

Die Anliegen und die Zufriedenheit unserer Kunden stehen für uns an erster Stelle. Sprechen Sie uns bitte an, wenn wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Wir haben immer ein offenes Ohr für Ihr Feedback und möchten Ihnen die Möglichkeit geben, Lob und Kritik zu äußern.

Wir haben ein Beschwerdemanagement eingerichtet mit den Zielen

- Beschwerden angemessenen und zeitnah zu bearbeiten,
- unsere Leistungen, unseren Service und unsere Kommunikation stetig zu verbessern,
- die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherzustellen.

Die nachfolgenden Informationen richten sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und sollen Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Zudem informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

### II. Wo und wie können Sie sich beschweren?

#### Wie können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde online unter <https://www.vr-payment.de/feedback> einzureichen. Hier steht Ihnen ein Kontaktformular zur Verfügung, mit dem Sie uns Ihr Anliegen übermitteln können. Alternativ können Sie auch eine Mail an [feedback@vr-payment.de](mailto:feedback@vr-payment.de) schreiben.

#### Form und Inhalt der Beschwerde

Um Ihre Beschwerde schnellstmöglich bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Beschreibung des Sachverhalts
- Ihre Kontaktdaten (insbesondere Ihre E-Mail-Adresse)
- Bankleitzahl und den Namen der Bank
- Ihre Vertrags- oder Kundennummer

### III. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Eingangsbestätigung.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu bearbeiten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung hängt insbesondere von der Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter, wie beispielsweise externer Dienstleister, ab.

Grundsätzlich streben wir eine erste Beantwortung innerhalb von einer Woche und eine abschließende Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

#### **IV. Hinweise zum Datenschutz**

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie in der Datenschutzerklärung der VR Payment GmbH unter <https://www.vr-payment.de/datenschutz-haftung>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

#### **V. Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung und zivilrechtlichen Klage**

Sie haben die Möglichkeiten zur Aufrechterhaltung der Beschwerde durch eine außergerichtliche Streitbeilegung.

Die VR Payment GmbH nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank teil.

Sie haben die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der VR Payment GmbH den Schlichter bei der Deutschen Bundesbank anzurufen. Die Beschwerde ist in Textform (Brief oder E-Mail) zu richten an:

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank  
Postfach 10 06 02  
60006 Frankfurt  
Tel. [+49 \(0\)69 9566-33232](tel:+49069956633232)  
E-Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)

Die Verfahrensordnung ist auf der Seite der Internetseite der Deutschen Bundesbank (<https://www.bundesbank.de>) abrufbar und wird dem Vertragspartner auf Wunsch von VR Payment in Textform zur Verfügung gestellt.

Ferner haben Sie die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.